

MARIA AMÉLIA TEIXEIRA DA SILVA

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: um estudo do Portal
Administradores.com.br

João Pessoa, PB
2010

MARIA AMÉLIA TEIXEIRA DA SILVA

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: um estudo do Portal
Administradores.com.br

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência da
Informação da Universidade Federal da
Paraíba como requisito para obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Professor Dr. Guilherme Ataíde Dias

João Pessoa, PB
2010

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586a Silva, Maria Amélia Teixeira da.

Arquitetura da Informação para Web: um estudo do Portal Administradores.com.br. / Maria Amélia Teixeira da Silva. – João Pessoa, 2010.
133f.: il.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas – Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias

1. Arquitetura da Informação. 2. Recuperação da Informação.
3. Ciência da Informação. I. Título.

UFPB/CCSA

CDU: 004.65

MARIA AMÉLIA TEIXEIRA DA SILVA

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: um estudo do Portal
Administradores.com.br

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência da
Informação da Universidade Federal da
Paraíba como requisito para obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 11/01/2010

BANCA EXAMINADORA

Professor Dr. Guilherme Ataíde Dias
Orientador (UFPB)

Professor Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa
Examinador (UFPB)

Professora MS. Patrícia Maria da Silva
Examinadora (UFPB)

*Aquele a quem eu daria a minha própria vida, se
precisa fosse, a Igor Delgado Vitoric de Moura meu
afilhado, que para mim é um verdadeiro filho. Em
sinal do meu amor, dedico*

AGRADECIMENTOS

Amo a Biblioteconomia! Se não amasse não seria bibliotecária. É com essa frase que inicio os meus agradecimentos, como sinal por todo o meu amor, carinho, dedicação enfim, por tudo que o curso de Biblioteconomia representa em minha vida.

Agradeço ao Meu Senhor na pessoa do Pai, do Filho e do Espírito Santo por me conceder a glória de poder vir a este mundo com muita alegria, paz, saúde, sabedoria e inteligência dada única e exclusivamente por Ele. Agradeço ainda porque o meu Deus foi fiel e cumpriu todas as promessas que me fez. Com este Trabalho de Conclusão de Curso Ele cumpriu o que há algum tempo havia me prometido. Louvarei ao Senhor eternamente por seus grandes feitos em minha vida, pelos momentos em que ele me carregou verdadeiramente nos braços e me ajudou a caminhar, declarando sempre que a vitória era certa.

Agradeço a minha família, base para minha existência, que com toda a humildade e simplicidade que possui, compreendeu perfeitamente os meus desejos e me ajudou a chegar aonde cheguei. Agradeço ao meu namorado Alecsandro Pontes presente de Deus em minha vida, por todo o amor, carinho, paciência, atenção, compreensão e dedicação, fazendo uso sempre das sábias palavras “Tudo vai dar certo”.

Agradeço aquele que para mim não foi apenas um professor, mas um verdadeiro mestre, amigo e “pai” durante a vida acadêmica. Faço uso destas palavras para descrever o Professor Doutor Guilherme Ataíde Dias, ao qual devo um imenso respeito, gratidão e o meu muito obrigada. Você me ajudou a progredir de uma forma como jamais esperei, faço questão de enfatizar que muito do que sei e sou devo a você. Obrigada por caminhar comigo sempre. Para você deixo as seguintes frases: “Bons professores são eloqüentes, professores fascinantes conhecem o funcionamento da mente” (CURY, 2003, p.57). Você me ensinou a ir muito além da cultura acadêmica, acreditou em mim até mais do que eu mesma me ensinou a conhecer as peculiaridades, as necessidades, a transformar informação em conhecimento e este em experiência. “Bons professores são mestres temporários, professores fascinantes são mestres inesquecíveis” (CURY, 2003, p.79). Você foi, é, e sempre será o meu mestre inesquecível.

Agradeço sem exceção a todos os docentes, discentes e profissionais que comigo conviveram e conseqüentemente contribuíram de forma significativa para o meu progresso acadêmico, pessoal e profissional. Agradeço aos professores: Alzira Karla, Bernardina Freire, Carlos Xavier, Denise Gomes, Dulce Amélia, Edna Gomes, Edvaldo Carvalho, Eliane Paiva, Eliany Alvarenga, Emeide Nóbrega, Francisca Arruda, Geysa Flávia, Gustavo Freire, Isa Freire, Jemima Marques, Joana Coeli, Luciana Costa, Marckson Sousa, Marynice Autran, Meriane Vieira, Mirian de Albuquerque, Patrícia Silva e Rosa Zuleide, bem como aos meus eternos professores substitutos Antônio Genésio, Daniele Harlene e Marcio Bezerra. Para vocês deixo a seguinte frase: “Bons Professores educam para uma profissão, professores fascinantes educam para a vida” (CURY, 2003, p.79). Vocês me educaram para a VIDA e eu serei eternamente grata pelo conhecimento compartilhado por cada um de vocês para comigo.

Agradeço aos eternos bibliconcurseiros (Lucienne Costa, Márcio Klever, Gustavo Diniz e Josiclei Cruz) grandes amigos, vocês moram no meu coração!

Juntos compartilhamos de várias experiências, choramos e sorrimos juntos pelas conquistas de cada um. Agradeço ainda a todos os meus amigos de graduação, bem como aos amigos (as) bibliotecários (as), em especial Ana Cláudia Lopes, e Edílson Leite meu amigo de todos os instantes, que sempre me apoiou em tudo, esteve ao meu lado nas horas mais difíceis e me ajudou a caminhar firme e forte. Cada um (a) dos meus amigos (as) sabe o importante papel que desempenhou em minha vida. Para vocês deixo a seguinte frase cuja autoria desconheço: “Amigos verdadeiros não são aqueles que enxugam nossas lágrimas, mas, aqueles que nunca as deixam cair”. Vocês fizeram de tudo para que as minhas lágrimas nunca caíssem.

“Demonstrar o valor da Biblioteconomia e da Ciência da Informação para os webdesigners. [...] Os bibliotecários têm muito a oferecer à prática da Arquitetura da Informação”. (Rosenfeld; Morville, 2002).

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso analisa a atual Arquitetura da Informação para *Web*, do Portal Administradores.com.br, conforme os quatro princípios fundamentais da Arquitetura da Informação para *Web*, definidos por Louis Rosenfeld e Peter Morville, são eles: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação e sistema de busca. Para a realização desse estudo a metodologia utilizada foi desenvolvida mediante amostras intencionais e amostras acidentais, com a aplicação de questionário on-line composto por variáveis abertas e fechadas. Para a revisão de literatura, foi realizada a pesquisa em periódicos científicos nacionais da área de Ciência da Informação, disponíveis no Portal Capes, além de livros, *websites* e dissertações, tendo sido utilizado como estratégia de busca, termos relacionados à área. Após a coleta de dados, estes foram categorizados para facilitar possíveis análises e discussões acerca do tema. A análise dos resultados identificou que a arquitetura do Portal Administradores.com.br apresenta deficiências graves principalmente no sistema de navegação. Mediante os resultados apresentados, concluiu-se que a necessidade de aplicação de princípios de Arquitetura da Informação para *Web*, no Portal Administradores.com.br deve ser de fundamental importância para ampliar e facilitar o acesso as informações pelo público usuário do referido Portal.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Recuperação da informação. Ciência da Informação.

ABSTRACT

This paper examines the current Information Architecture for Web Portal Administradores.com.br, as the four fundamental principles of Information Architecture for the Web, defined by Rosenfeld e Peter Morville, they are: organization system, navigation system, labeling system and search system. The methodology for this study was developed with samples intentional and accidental samples, with the application of questionnaire on-line containing open and closed variables. For the literature review was carried out research in national scientific journals in the area of Information Science, available at the Portal Capes (Portal de Periódicos da Capes), as well as books, websites and dissertations, were also used during the review. After collecting the data, they were categorized to simplify analysis and possible discussions on the subject. The results identified that the architecture of the portal Administradores.com.br has serious defects mainly in the navigation system. Through the results, concluded that the need to apply principles of Information Architecture for Web in the Portal Administradores.com.br be of fundamental importance to expand and facilitate access to information by the public that the User Portal.

Keywords: Information Architecture. Information retrieval. Information Science.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Esquemas de organização da informação em websites.....	33
Figura 2 - Esquemas de organização da informação do <i>website</i> do Magazine Luíza (1).....	34
Figura 3 - Esquemas de organização da informação do <i>website</i> do Magazine Luíza (2)	36
Figura 4 - Sistema de navegação embutido do <i>website</i> do Magazine Luíza (Logotipo; Barra de navegação global; Barra de navegação local; Componentes de navegação contextual).....	39
Figura 5 - Sistema de navegação embutido do <i>website</i> do Magazine Luíza (Bread crumb).....	40
Figura 6 - Sistema de navegação embutido do <i>website</i> do Magazine Luíza (Cross Content).....	41
Figura 7 - Sistema de navegação remoto do <i>website</i> do GEDAI (Mapa do site).....	42
Figura 8 - Sistema de navegação remoto do website do Terra (Índice remissivo).....	43
Figura 9 - Sistema de rotulação em <i>websites</i> (rótulos como links textuais).....	50
Figura 10 - Sistema de rotulação em <i>websites</i> (rótulos como links não-textuais).....	51
Figura 11 - Sistema de busca em websites (Interface do Yahoo cadê?).....	53
Figura 12 - Sistema de busca em <i>websites</i> . (Busca com resultados no Yahoo cadê?).....	55
Figura 13 - Sistema de busca em websites (Interface do Google).....	57
Figura 14 - Sistema de busca em <i>websites</i> (Busca avançada do Google).....	58
Figura 15 - Sistema de busca em <i>websites</i> (Busca com resultados no Google).....	60

Figura 16 - Sistema de busca em websites (Busca sem resultados no Google).....	61
Figura 17 - Interface do Portal Administradores.com.br.....	63
Figura 18 - Inserção do questionário da Pesquisa, na Comunidade Administração, para obtenção de resposta dos usuários do Portal.....	70
Figura 19 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 1.....	75
Figura 20 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 2.....	76
Figura 21 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 3.....	76
Figura 22: Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.....	77
Figura 23 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2.....	78
Figura 24 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3.....	78
Figura 25 - . Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.....	79
Figura 26 - . Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.....	80
Figura 27 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.....	81
Figura 28 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2.....	82
Figura 29 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3.....	82
Figura 30 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.....	83
Figura 31 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.....	84
Figura 32 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.....	85

Figura 33 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2.....	85
Figura 34 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3.....	86
Figura 35 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.....	86
Figura 36 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.....	87
Figura 37 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.....	88
Figura 38 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2.....	89
Figura 39 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3.....	89
Figura 40 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.....	90
Figura 41 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.....	90
Figura 42 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.....	93
Figura 43 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.....	95
Figura 44 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.....	96
Figura 45 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.....	98
Figura 46 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador. (Parte 1).....	100
Figura 46 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador. (Parte 2).....	101

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - resumo do número de variáveis para identificação do perfil dos usuários do portal administradores.com.br.....	72
Tabela 2 - resumo do número de variáveis em cada sistema do questionário.....	72
Tabela 3 - quantidade de informações relacionadas ao perfil dos usuários do portal administradores.com.br, após resposta ao questionário.....	73
Tabela 4 - quantidade de informações para identificação do perfil dos usuários do portal administradores.com.br, após resposta ao questionário.....	73
Tabela 5 -quantidade de informações em cada sistema do portal administradores.com.br, considerando – se a mediana igual a 3 dentro da escala que varia de 1 a 5 pontos.....	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.....	81
Quadro 2 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.....	84
Quadro 3 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.....	88
Quadro 4 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.....	91
Quadro 5 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de organização.....	102
Quadro 6 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de navegação.....	103
Quadro 7 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de rotulação.....	104
Quadro 8 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de busca.....	105

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 OBJETIVOS	21
2.1 OBJETIVO GERAL	21
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3 ARQUITETURA, ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES	22
3.1 CONCEITUANDO ARQUITETURA	22
3.2 O QUE É ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO?	23
3.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: ORIGEM, PRINCÍPIOS E APLICAÇÕES	24
3.4 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB	26
3.4.1 Sistema de organização	29
3.4.1.1 Problemas inerentes à organização de informações na Web	30
3.4.1.2 Soluções propostas por alguns pesquisadores para superar dificuldades do sistema de organização	32
3.4.2 Sistema de navegação	37
3.4.2.1 Problemas inerentes à criação de sistemas de navegação em websites	43
3.4.2.2 Recomendações feitas por alguns pesquisadores para superar dificuldades de navegação	44
3.4.3 Sistema de rotulação	46
3.4.3.1 Problemas inerentes à criação de sistemas de rotulação em websites	48
3.4.4 Sistema de busca	52
4 PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: UMA BREVE INTRODUÇÃO	62
4.1 MISSÃO	64
4.2 HISTÓRICO	64
4.3 EQUIPE	64
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	67

5.1 ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DA PESQUISA.....	68
5.2 AMOSTRA E APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	69
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	72
6.1 TABULAÇÃO DOS DADOS.....	72
6.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: VISÃO DOS ENTREVISTADOS.....	75
6.2.1 Perfil dos usuários entrevistados.....	75
6.2.2 Resultados obtidos para cada Sistema da Arquitetura da Informação do Portal.....	77
<i>6.2.2.1 Sistema de organização.....</i>	<i>77</i>
<i>6.2.2.2 Sistema de navegação.....</i>	<i>81</i>
<i>6.2.2.3 Sistema de rotulação.....</i>	<i>84</i>
<i>6.2.2.4 Sistema de busca.....</i>	<i>88</i>
6.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: VISÃO DO PESQUISADOR.....	91
6.3.1 Sistema de organização.....	91
6.3.2 Sistema de navegação.....	94
6.3.3 Sistema de rotulação.....	97
6.3.4 Sistema de busca.....	99
6.4 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS PONTOS CONVERGENTES E DIVERGENTES ENTRE A VISÃO DOS ENTREVISTADOS, E A VISÃO DO PESQUISADOR	102
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	106
REFERÊNCIAS.....	108
APÊNDICES.....	111
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA ON-LINE.....	112
ANEXOS.....	115
ANEXO A - ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO: TUTORIAL.....	116

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual as mudanças provocadas pela forte e marcante inserção das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na sociedade, vêm alterando profundamente o modo e meio utilizado para organizar, armazenar e recuperar as informações geradas em meio digital.

Ao se pensar nos primeiros suportes utilizados para registro da informação percebe-se uma grande diferença em relação à matéria prima utilizada para criação dos mesmos, no entanto, ao mesmo tempo, percebe-se também que a preocupação em preservar para posteriormente recuperar tais informações, continua a ocorrer independente do suporte em que esta, esteja inserida.

Desde os primórdios, diferentes tipos de materiais originários dos três reinos da natureza vêm sendo utilizados pelo homem para elaboração de seus suportes informacionais. Como exemplo pode-se citar a pedra, material em que, segundo o Velho Testamento, foi gravada a primeira lei dos hebreus; o mármore, utilizado nas inscrições tumulares; a argila que depois de esculpida e cozida era utilizada para construir as famosas bibliotecas da Mesopotâmia; o bronze, material onde os romanos escreveram sua famosa Lei das Doze Tábuas; o papiro; o pergaminho e etc. (MARTINS, 2002)

Depois da Segunda Guerra Mundial, a explosão informacional surgida após a invenção da imprensa por Gutenberg em 1448, destaca-se enquanto um acontecimento marcante para socializar o conhecimento científico, tornando-o acessível à sociedade. Tal fato não ocorria antigamente já que, as bibliotecas eram vistas como verdadeiros depósitos de informação monopolizados pela igreja católica e pela nobreza, que impedia as outras classes da sociedade de terem acesso ao conhecimento produzido na época. (WEITZEL, 2002).

Por volta de 1455 surgiu a Bíblia em latim, o primeiro livro impresso, que a princípio não possuía características e formatos próprios, mas, praticamente a mesma estrutura do livro manuscrito. Posteriormente em 1918 surge o livro moderno o qual conhecemos e utilizamos atualmente, que diferentemente dos primeiros livros criados já possuíam características próprias e uma admirável estética.

Tal como a explosão informacional, a era digital inseriu-se na sociedade atual como um fenômeno revolucionário no que diz respeito à produção, armazenamento, recuperação e disseminação da informação. As mudanças

resultantes dos novos instrumentos utilizados para armazenamento e recuperação da informação, a exemplo dos *websites*, Portais, Intranets, etc., alteraram fortemente o processo de produção escrita e de leitura, uma vez que diversas técnicas de manipulação de informações foram e são colocadas diante do usuário, ampliando as possibilidades de criação, acesso e uso destas informações, mediante um simples contato com um computador.

Numa sociedade em que as transformações ocorrem tão rapidamente, é perceptível cada vez mais a necessidade de busca e acesso a informação. Pensar questões relacionadas ao desenvolvimento de produtos e serviços que atendam as necessidades dos usuários da informação é um grande desafio (CASTELL, 2007). No entanto, infere-se que é de suma importância refletir questões dessa natureza uma vez que, desenvolver um produto que não contribua nem atenda aos anseios de quem irá utilizá-lo, pode tornar-se um problema ainda mais grave.

A afirmação anteriormente descrita pode ser embasada pela Primeira Lei de Mooers (1960) quando o autor afirma que “Um sistema de recuperação de informações terá a tendência de não ser usado se é mais irritante e problemático para um usuário obter a informação do que não obtê-la”. Em outras palavras, um Portal também terá a tendência de não ser usado, se não corresponder às expectativas do usuário a quem se destina, principalmente em relação às respostas que se deseja obter. Se o usuário não consegue estabelecer um contato com o sistema jamais sairá satisfeito da busca pela informação e o sistema provavelmente não será mais usado por este usuário. Isso implica dizer que vários pontos devem ser observados durante a criação de produtos e serviços de recuperação da informação, é importante compreender as necessidades informacionais dos usuários e, sobretudo criar uma interface para o sistema que possibilite a busca da informação de forma rápida e mais simples possível.

Os espaços informacionais anteriormente citados (*websites*, Portais, Intranets, etc.) abrigam um conjunto de informações que em sua maioria encontram-se desorganizadas, e precisam de critérios e aplicações de técnicas que auxiliem o processo de organização e recuperação de informações.

A Arquitetura da Informação ou simplesmente AI definida pelo Information Architecture Institute (2002) como “A arte e ciência de organizar e rotular, web sites, intranets, comunidades on-line e software, para suportar usabilidade”, configura-se como uma importante ferramenta para organização de informações em diferentes

suportes, a fim de facilitar o uso e acesso a estas. É utilizada ainda para dar forma a produtos e experiências de informação a fim de suportar usabilidade (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Segundo Reis (2004) com o uso de Arquitetura da Informação é possível reduzir o tempo de encontrar informação, o tempo de não encontrar informação, custos com construção e manutenção de *websites*, despesas com treinamentos de funcionários e ainda prover um aumento da valorização da marca.

A aplicação dos princípios da Arquitetura da Informação, sendo estes princípios o Sistema de Organização, Sistema de Navegação, Sistema de Rotulação e Sistema de Busca, em *websites* Portais, Intranets, etc. possibilitará aos usuários encontrar as informações que desejam e alcançar seus objetivos. Um exemplo prático dessa contribuição refere-se ao Sistema de Navegação, um dos quatro princípios da Arquitetura da Informação. Segundo Reis (2004) um bom Sistema de Navegação deve, responder sempre a 3 perguntas. Onde estive? Onde estou? Aonde posso ir? , isto é, permitir que em qualquer parte do site onde o usuário estiver independente de quantos níveis ele tenha percorrido, possa ser capaz de identificar o percurso que realizou como também, visualizar as opções que terá para continuar sua navegação.

Acredita-se que este Trabalho de Conclusão de Curso surtirá efeitos muito positivos para os usuários das informações armazenadas no Portal Administradores.com.br, na medida em que, apresentará técnicas padronizadas para organização e recuperação de informações na Web. Busca, portanto atender e entender as necessidades e anseios informacionais dos usuários do referido Portal, através de coleta de dados que se dará com a aplicação de questionário.

O Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em seis capítulos. No primeiro capítulo são abordadas questões referentes à introdução, onde engloba-se assuntos relacionados a evolução dos suportes utilizados para registro da informação, apresentando-se ainda uma idéia geral do que vem a ser a Arquitetura da Informação. No segundo capítulo são abordadas informações referentes aos objetivos pretendidos com a pesquisa. O terceiro capítulo por sua vez, constitui-se no referencial teórico da pesquisa. Nesse capítulo faz-se distinções entre Arquitetura, Arquitetura da Informação e Arquitetura da Informação para Web, dando-se uma maior ênfase a Arquitetura da Informação para Web, tendo em vista que este é o assunto de principal interesse para este Trabalho de Conclusão de

Curso. No quarto capítulo é apresentada uma breve introdução acerca do Portal Administradores.com.br, abordando assuntos relacionados a missão, histórico e equipe do Portal. O quinto capítulo refere-se à metodologia utilizada na pesquisa, descrevendo, portanto como ocorreu à elaboração do instrumento da pesquisa e a aplicação do questionário. No sexto capítulo têm-se a apresentação e análise dos dados. Nesse capítulo são apresentadas a visão dos entrevistados e a visão do pesquisador, com relação à Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br, utilizando-se como instrumento para a análise os quatro princípios fundamentais da Arquitetura da Informação definidos por Louis Rosenfeld e Peter Morville no livro *Information Architecture for the World Wide Web*, bem como em alguns artigos escritos pelos referidos autores.

Diante desse contexto, pretende-se analisar a atual Arquitetura da Informação existente no Portal Administradores.com.br sob os quatro princípios básicos da Arquitetura da Informação proposto por Louis Rosenfeld e Peter Morville, a fim de facilitar o processo de interação entre os usuários do Portal e o respectivo espaço informacional.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br conforme os quatro princípios fundamentais da Arquitetura da Informação para *Web*.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Traçar o perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br;
- Avaliar a interface do Portal Administradores.com.br sob a ótica dos usuários do Portal, e da pesquisadora em questão, conforme os quatro princípios fundamentais da Arquitetura da Informação definidos por Louis Rosenfeld e Peter Morville;
- Entender as necessidades específicas dos usuários do Portal Administradores.com.br;
- Identificar os pontos fortes e fracos desse Portal enquanto instrumento utilizado para armazenamento e disseminação da informação;

3 ARQUITETURA, ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA *WEB*: RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES

3.1 CONCEITUANDO ARQUITETURA

A Arquitetura tradicional definida por Costa (1995) como “construção concebida com a intenção de ordenar e organizar plasticamente o espaço, em função de uma determinada época, de um determinado meio, de uma determinada técnica e de um determinado programa”, configura-se como uma disciplina que tem contribuído de forma significativa para originar outras disciplinas que se utilizam também da arquitetura, rompendo, portanto com as limitações de aplicação desta disciplina apenas a construções físicas.

Nesse sentido segundo Chiou (2003) é importante perceber que a principal contribuição da Arquitetura tradicional para as demais arquiteturas oriundas dela, se dá através de atividades como:

- Conhecer os seus usuários, clientes, e o contexto de design;
- Incluir vários pontos de verificação durante o projeto;
- Desenhar antes de construir;
- Documentar tudo o que foi feito.

O marco inicial para a aplicação da arquitetura, bem como para o seu surgimento se deram como forma de abrigar as pessoas em espaços onde elas pudessem estar protegidas contra a chuva e a neve, assim como para afastar o perigo causado através do contato direto com animais, principalmente com animais selvagens (CHIOU, 2003). Vale ressaltar que só após atender essas necessidades, as pessoas passaram a fazer uso da arquitetura como instrumento para prover conforto e beleza em seus monumentos.

A arquitetura sempre foi definida como a arte e a ciência da construção, no entanto, com o passar do tempo, diversas transformações ocorreram resultando numa grande evolução da área, dada principalmente pela inserção de inúmeras teorias de design e princípios, baseados na arte, filosofia e pesquisa científica. Essas transformações foram muito importantes para expandir a arquitetura por outras áreas, aplicando-se, por exemplo, em contextos bem diferentes dos antigamente utilizados como mostrado na página 23.

3.2 O QUE É ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO?

A quantidade de informações geradas de forma excessiva, sem nenhum critério de seleção, organização, filtro e disseminação, fez surgir na sociedade um verdadeiro descontrole para absorção destas, principalmente de forma qualitativa, resultando no que Reis (2005) denomina como uma “síndrome da fadiga de informação [...] caracterizada por tensão, irritabilidade e sentimento de abandono causado pela sobrecarga de informação a que o ser humano está exposto”, estando essa informação disponível em artigos, *websites*, jornais, e-mails, revistas, ou outros suportes de informação.

Para resolver problemas dessa natureza e tornar as informações mais compreensíveis para todos, Richard Saul Wurman desenhista gráfico e arquiteto por formação acadêmica cunhou o termo Arquitetura da informação em 1976 como um novo objeto de estudo da área de informação. A partir daí passou a aplicar o conceito para organização de informações em suportes físicos a exemplo de guias e mapas entre outros materiais, expandindo-se posteriormente sua aplicação para a organização de layout de museus e estruturação de imagens radiográficas para uso médico.

A afirmação anterior pode ser mais bem concretizada na fala de Willys (2000, p.1):

Na década de 1960, no início de sua carreira como arquiteto, Wurman tornou-se interessado em questões relativas aos modos pelos quais os edifícios, transportes, serviços públicos, e as pessoas trabalhavam e interagiam umas com as outras em ambientes urbanos. Isto o levou a desenvolver ainda mais o interesse nas formas pelas quais as informações sobre ambientes urbanos poderiam ser reunidas, organizadas e apresentadas de forma significativa para arquitetos, urbanistas, engenheiros de transportes e de serviços públicos, e especialmente para as pessoas que vivem ou visitam as cidades. A semelhança de tais interesses com as preocupações dos profissionais de biblioteconomia e ciência da informação é evidente.

É interessante perceber que como afirma o próprio Willys (2000) a semelhança existente entre os interesses de Wurman e os interesses dos bibliotecários e cientistas da informação é notória. No entanto, algumas indagações a respeito das primeiras aplicações da Arquitetura da Informação ainda são objetos de discussão entre alguns pesquisadores da área. Deve-se levar em consideração evidentemente o ponto de vista de cada pesquisador, alguns a exemplo de

Guilherme Reis (2004) defendem a idéia de que a origem do termo Arquitetura da Informação e as primeiras aplicações foram dadas por Wurman em 1976, outros como Renata Zilse (2003, p.1), dizem que as primeiras aplicações de Arquitetura da Informação se deram na Ciência da Informação. Para consolidar sua afirmação, a pesquisadora faz uso das seguintes palavras:

A Ciência da Informação, um campo muito maior, contém este item desde os primórdios, mesmo que talvez não fosse assim chamado. E não se trata de um termo cunhado por Wurman como muitos afirmam. Ele tem um imenso mérito de popularizar o termo Arquitetura da Informação e recortá-lo com uma visão específica, mas não o criou.

A pesquisadora vai ainda mais além ao afirmar que

No final do século XIX, Paul Otlet queria fazer com que qualquer conhecimento registrado fosse acessível àqueles que dele necessitassem. Com as poucas tecnologias existentes em seu tempo, Otlet criou um sistema de organização para disseminação da informação partindo do princípio de que os registros humanos não se resumem a livros! Para enfatizar ainda mais seu vanguardismo, métodos utilizados para arquivamento e transferência de informações principalmente em bibliotecas já incorporavam os operadores booleanos [...] Saracevic, também na década de 70, complementa: “criação, aquisição, organização, disseminação e uso da informação são como uma parte vital do desenvolvimento, de forma que sem essas atividades, não existe desenvolvimento”. O autor possuía uma visão social relacionando a forma de poder do conhecimento, falando muito especificamente do valor da informação no desenvolvimento científico, técnico, econômico e social, principalmente em países em desenvolvimento. Não só a informação em si estava em jogo, como a manipulação dela. (ZILSE, 2003, p.1).

De acordo com a opinião de Zilse no artigo intitulado Arquitetura da Informação: um pouquinho de história, a Arquitetura da Informação surgiu na Ciência da Informação e não na Arquitetura como vários pesquisadores defendem. Acredita-se ser complicado apresentar uma definição exata sobre a origem e as primeiras aplicações de Arquitetura da Informação. Tudo o que se sabe é que Wurman teve a brilhante idéia de popularizar o termo, adquirindo assim, o mérito de criá-lo, essa é a afirmação que permanece entre a maior parte dos pesquisadores da área.

3.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB: ORIGEM, PRINCÍPIOS E APLICAÇÕES

Na década de 90, com o crescimento da *Web* várias empresas passaram a preocupar-se em criar suas páginas *Web* a fim de disponibilizar mais rapidamente seus conteúdos e obterem um maior retorno. Essa iniciativa deu origem à explosão das denominadas *empresas.com*, empresas estas que tinham seus negócios direta ou indiretamente ligados a *Web*, algumas surgiam exclusivamente pela internet, outras já existentes em unidades físicas, tentavam a todo custo se inserirem nesse universo informacional que não parava de crescer.

Com o passar do tempo, as empresas passaram a sentir a necessidade de aprimoramento dos seus *websites* principalmente com relação à organização das informações neles armazenadas, a partir daí começaram a surgir às primeiras possibilidades de aplicação de princípios de Arquitetura da Informação no design de *websites*.

A Arquitetura da Informação para *Web* é uma disciplina que reúne profissionais de uma grande variedade de titulações acadêmicas, seja da área da Biblioteconomia, Design Industrial, Interação Humano Computador etc. (BUSTAMANTE, 2002). Os pioneiros na aplicação da Arquitetura da Informação no design de *websites* foram Louis Rosenfeld e Peter Morville em 1994. Juntos fundaram a Argus Associates, a primeira empresa dedicada a trabalhar exclusivamente com projetos de Arquitetura da Informação para *websites*. Com o passar do tempo, outras empresas especializadas em projetos de *websites* a exemplo da Sapien, Scient, Viant, Agency.com, IXL, marchFIRST, Rare Medium, Zefer, Luminant e Razorfish passaram a trabalhar também com Arquitetura da Informação para *Web*.

Em 2001 com a explosão da bolha especulativa da Internet, fenômeno que resultou na queda de grande parte das empresas de tecnologia na bolsa, a Argus Associates que tinha menos de um ano no mercado não conseguiu manter-se nele, fechando suas portas por volta de março de 2001. Nessa época Louis Rosenfeld e Peter Morville já haviam lançado a primeira edição do livro *Information Architecture for the World Wide Web* no ano de 1998, considerado o *Best Seller* da área. Os autores lançaram mais duas edições do livro, sendo a segunda em 2002 e a terceira em 2006. Na terceira edição os autores apresentam quatro possíveis definições para Arquitetura da Informação para *Web*, são elas:

- O design estrutural de ambientes de informação compartilhados;
- A combinação dos esquemas de organização, de rotulação, de busca e de navegação dentro de *websites* e intranets;
- A arte e a ciência de dar forma a produtos e experiências de informação para suportar a usabilidade e a *findability*;
- Uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios de design e arquitetura no espaço digital. (ROSENFELD; MORVILLE, 2006, p.72)

Os autores justificam que não apresentam uma definição única para a Arquitetura da Informação para *Web*, pelo fato de que as pessoas têm diferentes opiniões sobre o design de *websites*, opiniões estas, que dependem de vários fatores, que vão desde a formação acadêmica e profissional até questões culturais.

Há muito tempo diversas discussões vêm sendo geradas acerca da definição da Arquitetura da Informação para *Web*. No entanto, percebe-se que não há uma única definição para a referida disciplina. Rosenfeld e Morville apresentaram em 2006 as definições anteriormente descritas de acordo com suas percepções e com o que acreditam ser a área. De acordo com a opinião de outros autores da área,

A Arquitetura da Informação refere-se ao desenho das informações: como textos, imagens e sons são apresentados na tela do computador, a classificação dessas informações em agrupamentos de acordo com os objetivos do site e das necessidades do usuário, bem como a construção de estrutura de navegação e de busca de informações, isto é, os caminhos que o usuário poderá percorrer para chegar até a informação. (STRAIOTO, 2002 apud VIDOTTI; SANCHES, 2004, p. 2),

Dando seguimento às diversas definições de Arquitetura da Informação para *Web* Chiou (2003) também dá sua contribuição, definindo a Arquitetura da Informação para *Web* como “a arte de criar um conjunto de projetos para a informação, projetos estes relacionados com produtos e construídos por designers e programadores”.

3.4 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA *WEB*

Para um bom desenvolvimento, aplicação e consolidação da Arquitetura da Informação para *Web* faz-se necessário inserir profissionais aptos a identificar e resolver problemas de coleta, organização e representação de informações, buscando adequar a realidade dos ambientes informacionais às necessidades dos usuários finais. Estes profissionais são os arquitetos da informação, que “organizam

conteúdos e projetam sistemas de navegação para facilitar o acesso e a gestão da informação. [...] Portanto, devem ser especialista em estruturação e organização de espaços de informação” (WURMAN, 1997 apud CAVALLETTI, 2001, p.1).

Wurman (1997) vai ainda mais além, afirmando que o arquiteto da informação é ainda:

- O indivíduo que organiza padrões inerentes nos dados, tornando o complexo claro.
- A pessoa que cria a estrutura ou mapa de informação ajudando outros a encontrarem seu próprio caminho para o conhecimento.
- A ocupação profissional emergente do Século 21 cobrindo as necessidades da era centrada na claridade, entendimento humano, e da ciência da organização da informação. (WURMAN, 1997 apud CAVALLETTI, 2001, p.1).

No tocante a valorização do arquiteto da informação, em especial partindo-se para uma inclusão do bibliotecário enquanto cientista da informação e arquiteto da informação, torna-se importante destacar a fala de Zilse (2003, p.1), ao dizer que

Qualquer coisa que os designers gráficos, web ou de sistemas fazem lida com informação. Podemos refletir um pouco sobre isso e valorizar o papel do cientista da informação no processo de desenvolvimento. Na hora de montar uma base de dados ou de desenvolver a interface dela, precisamos de padrões sim, mas não aqueles que estabelecem apenas os vínculos entre ações e dados, o fluxo da informação e suas hierarquias, mas de padrões que já existem para criar a arquitetura dessas informações. Autores e títulos em ordem alfabética, relações com itens afins, organização de conceitos em grupos, nomenclatura comum desses grupos, para tudo isso já existem fórmulas há muito tempo! Fórmulas que se complementam com o profundo conhecimento do assunto em questão. [...] Por mais que se recorte o universo da Arquitetura da Informação, é fundamental (no sentido de fundamentação) a aproximação com a Ciência da Informação.

Ao usar essas palavras Renata Zilse quis elencar o valor do cientista da informação, para a Arquitetura da Informação na *Web*, enfatizando principalmente o objetivo central desta disciplina que é o trabalhar da informação em si. Ao se posicionar com relação ao uso de métodos e técnicas para organização da informação, a autora afirma que já existem “fórmulas” definidas há muito tempo, isso porque os bibliotecários e cientistas da informação já desenvolvem atividades de armazenamento e recuperação eficiente de informação há séculos, através de atividades como a classificação, por exemplo, que será mais detalhada nos tópicos seguintes.

Em entrevista concedida ao Webinsider feita por Marcio Tristão no ano de 2002, Louis Rosenfeld e Peter Morville também expõem suas opiniões acerca da necessidade de integração, interdisciplinaridade e reconhecimento da importância de todos os profissionais envolvidos na atividade da Arquitetura da Informação para Web. Louis Rosenfeld diz:

Na primeira edição do livro *Information Architecture for the World Wide Web* publicado no ano de 1998, Peter e eu insistimos em demonstrar o valor da biblioteconomia e da ciência da informação para os webdesigners. Desde então, desenvolvemos uma perspectiva muito mais interdisciplinar sobre arquitetura da informação. É claro que os bibliotecários têm muito a oferecer à prática de arquitetura da informação. Mas outros profissionais das mais diversas áreas também têm muito a contribuir, sejam eles das áreas mais óbvias (design de interação, engenharia de usabilidade, comunicação técnica) ou de áreas mais surpreendentes (etnografia, psicologia da informação, *object modeling*). [...] Além do foco na interdisciplinaridade, também descobrimos que arquitetura da informação não é só ligar os usuários ao conteúdo. Estas são apenas 2 das 3 pernas de um banquinho. O contexto é a terceira perna. (ROSENFELD; MORVILLE, 2002, p.1)

A Arquitetura da Informação para Web é composta segundo Rosenfeld e Morville (2006) por quatro sistemas estruturados e interdependentes, utilizados para organizar as informações disponíveis nas páginas Web e para proporcionar mais facilidade e agilidade no trabalho do arquiteto da informação. Tais sistemas são assim denominados: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação e sistema de busca.

Os sistemas de organização, navegação e rotulação são interdependentes, estando, portanto, mais interligados entre si. O arquiteto da informação deve ter o máximo de cuidado ao efetuar qualquer alteração em quaisquer componentes desses sistemas, tendo em vista o fato de que “alterar esses sistemas envolve a reorganização, reclassificação e readequação de todo o conteúdo, além de que obriga o usuário a reaprender a utilizar o site” (REIS, 2007, p.72).

No tocante ao sistema de busca Rosenfeld e Morville (2002) discorrem que a atividade de alteração não é tão complexa nem tão cara quanto nos demais sistemas, as alterações são simples, inclusive recomendadas enquanto construto para melhorar a usabilidade do site.

Para Reis (2006, p. 70),

Um projeto de arquitetura da informação começa, ou deveria começar, como uma boa fase de pesquisa, onde se estuda a relação

entre o usuário, que possui um conjunto de necessidades, e a empresa (ou qualquer outra entidade que patrocina a construção do site), que se propõe a atendê-la. É nessa fase onde se conhece de um lado o usuário, suas necessidades, seu comportamento e sua linguagem, e de outro lado à empresa, seus objetivos, suas restrições, suas capacidades e o que espera lucrar. (REIS, 2006, p. 70)

No tópico 3.4.1 serão descritos de forma mais específica cada um dos sistemas aqui citados, com a pretensão de gerar uma maior compreensão acerca do papel e função de cada um deles dentro da plataforma *Web*, mais especificamente dentro de *websites*.

3.4.1 Sistema de organização

Para facilitar o acesso as informações disponíveis nos *websites* é necessário que estas estejam categorizadas, pois, só assim o usuário encontrará de maneira ágil o que procura. O sistema de organização é o sistema que agrupa e categoriza o conteúdo informacional e origina-se da idéia de que é necessário organizar o espaço em que a informação está inserida para assim recuperá-la. Diante desse contexto torna-se importante definir o que é categorização, “categorização é um mecanismo cognitivo fundamental que simplifica a interação do indivíduo com o ambiente: ela não apenas facilita o armazenamento da informação, mas também reduz a demanda da memória humana”. (JACOB; SHAW, 1998 apud REIS, 2004, p. 3),

Segundo Reis (2007, p.77) “os primeiros sistemas de classificação, muito dos quais utilizamos até hoje, inspiram-se na teoria clássica de Aristóteles e criaram enormes hierarquias de categorias”. Como exemplo desses sistemas pode-se citar a Classificação Decimal de Dewey (Dewey Decimal Classification) criada por Mervil Dewey em 1876, a Classificação Decimal Universal criada por Paul Otlet e Henri La Fontaine no final do século XIX, e a Classificação da Biblioteca do Congresso Norte-Americano (Library of Congress Classification – LCC) criada também no final do século XIX. Nesse contexto é importante destacar que tanto a CDD quanto a CDU adotam um sistema hierárquico baseado na coordenação, subordinação e superordenação, dividindo o conhecimento em dez classes e subclasses que abrangem diversas áreas do conhecimento.

Com o passar dos anos outros sistemas de classificação foram surgindo, alguns com o objetivo de quebrar o paradigma clássico até então limitado a uma organização apenas hierárquica. Nesse sentido destaca-se o sistema de

classificação facetada (*faceted classification*) proposto pelo matemático, pensador e bibliotecário indiano Shiyali Ramamritam Ranganathan, que passaria a classificar os assuntos sob a ótica de cinco dimensões. (REIS, 2007). Outros tipos de classificação muito importantes de serem elencados são os tesouros e as linguagens documentárias.

3.4.1.1 Problemas inerentes à organização de informações na Web

Apesar de terem sido mencionadas algumas definições sobre categorização a exemplo da citada no tópico anterior por JACOB; SHAW (1998), deve-se considerar o ato de se trabalhar com processos mentais uma tarefa muito difícil, na medida em que, envolve aspectos cognitivos humanos individuais, aspectos estes que segundo Reis (2007, p.79) “afetam diretamente o design do sistema de organização”.

Um bom exemplo dessas dificuldades pode ser visto através da presença de ambigüidades nas páginas *Web*. O surgimento de ambigüidade se dá em sua maioria exatamente como consequência a categorizações ou classificações feitas por seres humanos, na medida em que cada classificador ou categorizador possui uma opinião formada com relação a determinado elemento e passa a classificá-lo da forma que melhor lhe convém ou da forma que para ela é mais compreensível.

Bustamante (2004, p.1) ao se posicionar com relação à classificação, nos chama a atenção ao dizer que “um mesmo vocábulo pode ter múltiplas interpretações dependendo do contexto onde é apresentado”, em outras palavras o autor nos diz que um mesmo objeto, elemento, palavra e assim por diante, pode ter inúmeras interpretações, que variam de acordo com o contexto em que está inserido. E isso é muito pertinente se levarmos em consideração principalmente, como anteriormente citado, a questão dessa atividade ser desenvolvida por seres humanos.

A comunicação é equívoca. Somos limitados por uma língua na qual as palavras podem significar uma coisa para uma pessoa e algo bem diferente para outra. Não existe uma forma certa de se comunicar. Pelo menos em sentido absoluto, é impossível partilhar nossos pensamentos com os outros, pois jamais serão compreendidos de forma exatamente igual. (WURMAN, 1991 apud REIS, 2007, p.80).

Face ao exposto, percebe-se que a ambigüidade apresenta-se como uma grande ameaça ao sistema de organização de qualquer site, seja na escolha de um rótulo para representar bem as informações, seja na definição de quais elementos

pertencem a cada categoria existente no site. Diante disso torna-se clara e evidente a relação existente entre o sistema de organização e o sistema de rotulação, partindo-se da idéia de que para organizar um site é necessário rotular bem o seu conteúdo.

Outro problema relacionado à organização da informação na *Web*, é a heterogeneidade, caracterizada por Reis (2007, p.80) como a “mistura de diversos tipos de conteúdos (textos, imagens, vídeos, sons, etc.) em uma infinidade de formatos (html, pdf, ppt, swf, js, etc.)”.

A heterogeneidade de conteúdos nos *websites* dificulta a elaboração de uma política única para organização e estruturação de seu conteúdo. É praticamente impossível classificar documentos de diferentes tipos e diferentes formatos fazendo uso de uma mesma metodologia ou padronização. Há distinções, por exemplo, em se classificar um livro, um artigo de periódico, um CD, um DVD ou um *website*, cada um tem suas particularidades e deve ser classificado de formas diferentes e separadamente. Em *websites* essa atividade tem se tornado um grande desafio para arquitetos da informação, algumas iniciativas na área tem se dado através da criação e uso de taxonomias.

Num terceiro momento destaca-se a questão das diferenças de perspectiva, momento que requer muita atenção do arquiteto da informação, tendo em vista que nessa etapa, o referido profissional deve anular suas perspectivas e buscar atender e suprir as expectativas e necessidades do usuário a quem pertence o *website*. Nessa etapa, o arquiteto precisará ainda, tomar muito cuidado com a diversidade de perfis de usuários que estará lidando, pois, quanto mais perfis ele tiver, mais complexo será trabalhar com os sistemas de organização e de navegação. (REIS, 2007).

Pensar questões relacionadas à estética do *website*, também é um fator muito importante para desenvolvê-lo. Nessa etapa destaca-se a importância de criar uma interface agradável, que proporcione prazer aos usuários, fazendo com que eles se sintam bem ao utilizar o *website*. Um design atraente provoca um aumento na usabilidade da interface, uma vez que, permite aos seus usuários pensarem de forma criativa motivando-nos a buscarmos novos modelos mentais ao se depararem com erros. Um design pouco atraente por sua vez provoca o efeito inverso, na medida em que limita a capacidade criadora da mente humana ao se deparar com um erro. (NORMAN, 2003 apud REIS, 2007).

3.4.1.2 Soluções propostas por alguns pesquisadores para superar dificuldades do sistema de organização

Na percepção de alguns pesquisadores como (REIS, 2007; BUSTAMANTE, 2004; NORMAN, 2003 e ROSENFELD; MORVILLE, 2006), um bom caminho a ser seguido para organizar o sistema de organização de *websites* é a utilização de esquemas de organização. Esquemas de organização são formas adotadas para atribuir significado ao conteúdo e categorizá-lo de maneira que seja compreensível para quem for utilizá-lo. A principal contribuição desses esquemas é permitir que o usuário tenha uma noção geral de como toda a informação está organizada no site. (ROSENFELD; MORVILLE, 2006; BUSTAMANTE, 2004).

Os esquemas de organização da informação criados mediante propostas feitas por diversos pesquisadores da área, resultam em nove esquemas divididos em dois grandes grupos que contemplam categorias e subdivisões, são eles: esquemas de organização exatos ¹ e esquemas de organização ambíguos ², como mostrado na figura 1.

¹ Esquema de organização exato é um tipo de esquema onde as informações são organizadas de forma direta e simples e na maioria das vezes os usuários já sabem o que desejam. (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

² Esquema de organização ambíguo é um tipo de esquema onde na maioria das vezes os usuários não sabem o que estão procurando, no entanto podem fazer melhores combinações de assuntos e obterem um melhor resultado durante suas buscas (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Esquemas de Organização da Informação

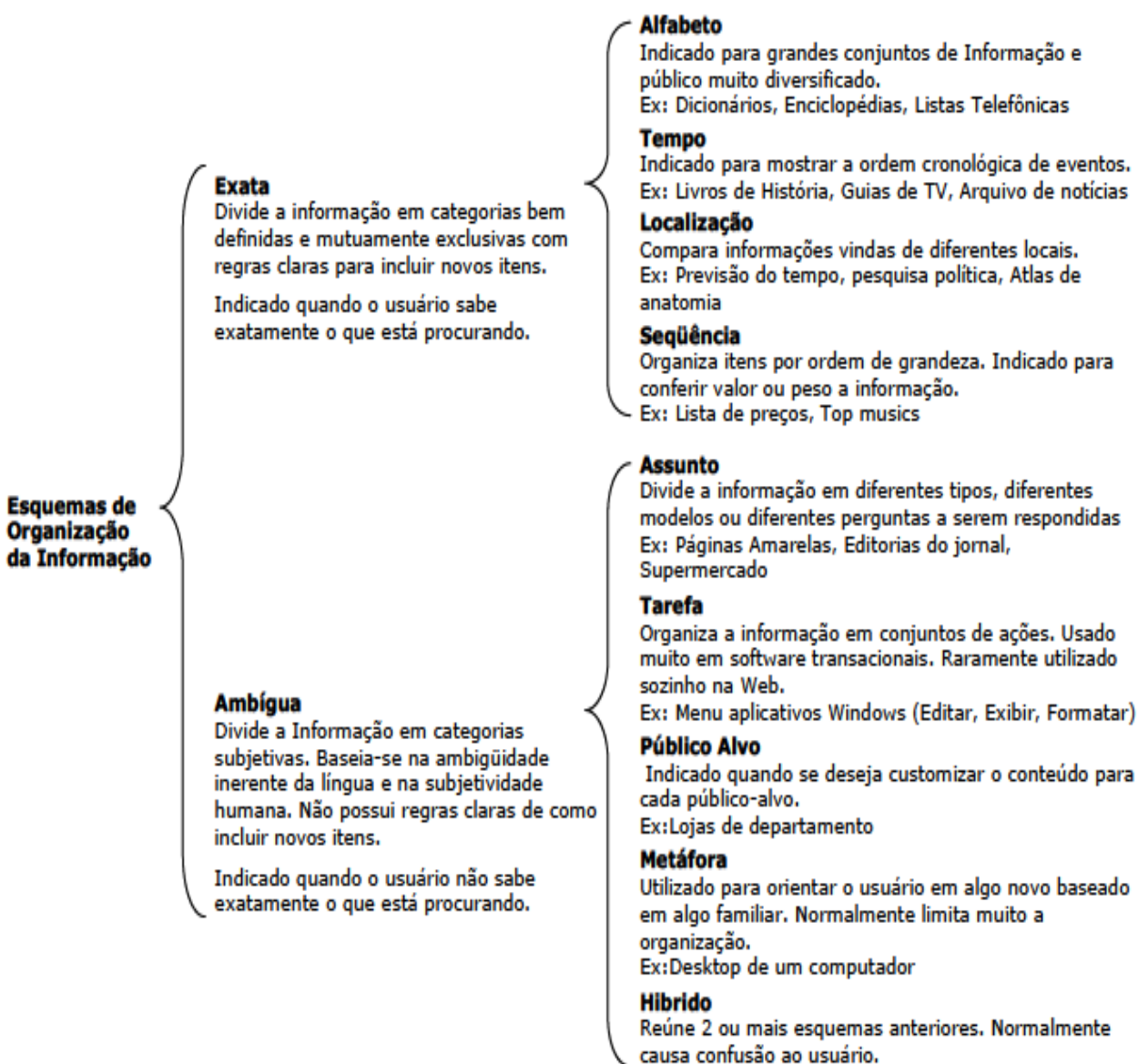


FIGURA 1 - Esquemas de organização da informação em *websites*.

FONTE: REIS (2004). Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Organizacao.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2009.

Na figura 2, têm-se uma melhor visualização dos esquemas de organização apresentados na figura 1. A tela apresentada na figura 2 pertence ao *website* do Magazine Luíza e está disponível na seguinte URL: <http://www.magazineluiza.com.br>, mais especificamente na categoria de informática.



FIGURA 2 - Esquemas de organização da informação do *website* do Magazine Luíza (1).

FONTE: Magazine Luíza. Disponível em: <http://www.magazineluiza.com.br/linha_setores/linha_setor.asp?Linha=IN&Setor=NOTE>. Acesso em: 24 nov. 2009.

Na figura 2 foram apresentados três tipos de esquemas de organização de informação em *websites* sendo o primeiro, um esquema de organização da informação por assunto, justificado pelo fato do *website* do Magazine Luíza está dividido em diferentes categorias de assuntos, sendo elas: Informática; Eletrodomésticos; Eletrônicos; Móveis; Esporte e Lazer; Telefonia; Eletroportáteis; e ainda a categoria “Todos os departamentos” que será mais bem apresentada na figura 3, contemplando um outro esquema de organização.

O segundo tipo de esquema de organização utilizado no *website* do Magazine Luíza é o esquema de organização por seqüência, que representa informações de forma seqüencial fazendo uso das seguintes opções: Visualizar produtos em lista; Visualizar imagens em tamanho médio; Visualizar imagens em tamanho grande; Ordenar produtos por preço; lançamento ou mais vendidos; e ainda, Ordenar produtos por marca.

O terceiro tipo de esquema utilizado neste *website* denomina-se conforme apresentado acima esquema de organização por metáfora, que segundo Reis (2007, p. 85) “orienta o usuário em algo novo baseado em algo familiar”. Neste caso a metáfora utilizada é a imagem de uma atendente virtual cujo nome é Lu, que segundo o *website* transmite aos usuários “todas as informações” sobre notebooks.

A figura 3 apresentada na página 36 caracteriza-se como um desmembramento da figura 2. Ao passar o mouse sobre a categoria “Todos os departamentos” obtêm-se a imagem apresentada na figura 3. Nesta imagem percebe-se a existência de dois tipos de esquemas de organização de informação em *websites*, sendo o primeiro um esquema de organização por ordem alfabética, e o segundo um esquema de organização por público alvo.

O esquema de organização por ordem alfabética está muito claro e fácil de ser compreendido, nele as categorias obedecem a uma estrutura crescente de A-Z. O uso de esquemas de organização alfabético é recomendado para grandes conjuntos de informação e para categorias que possuem um público bem diversificado (REIS, 2007). E por falar em público, outro esquema de organização apresentado na figura 3 é o esquema de organização por público-alvo, indicado quando se deseja especificar um conteúdo para cada público-alvo. (REIS, 2007).

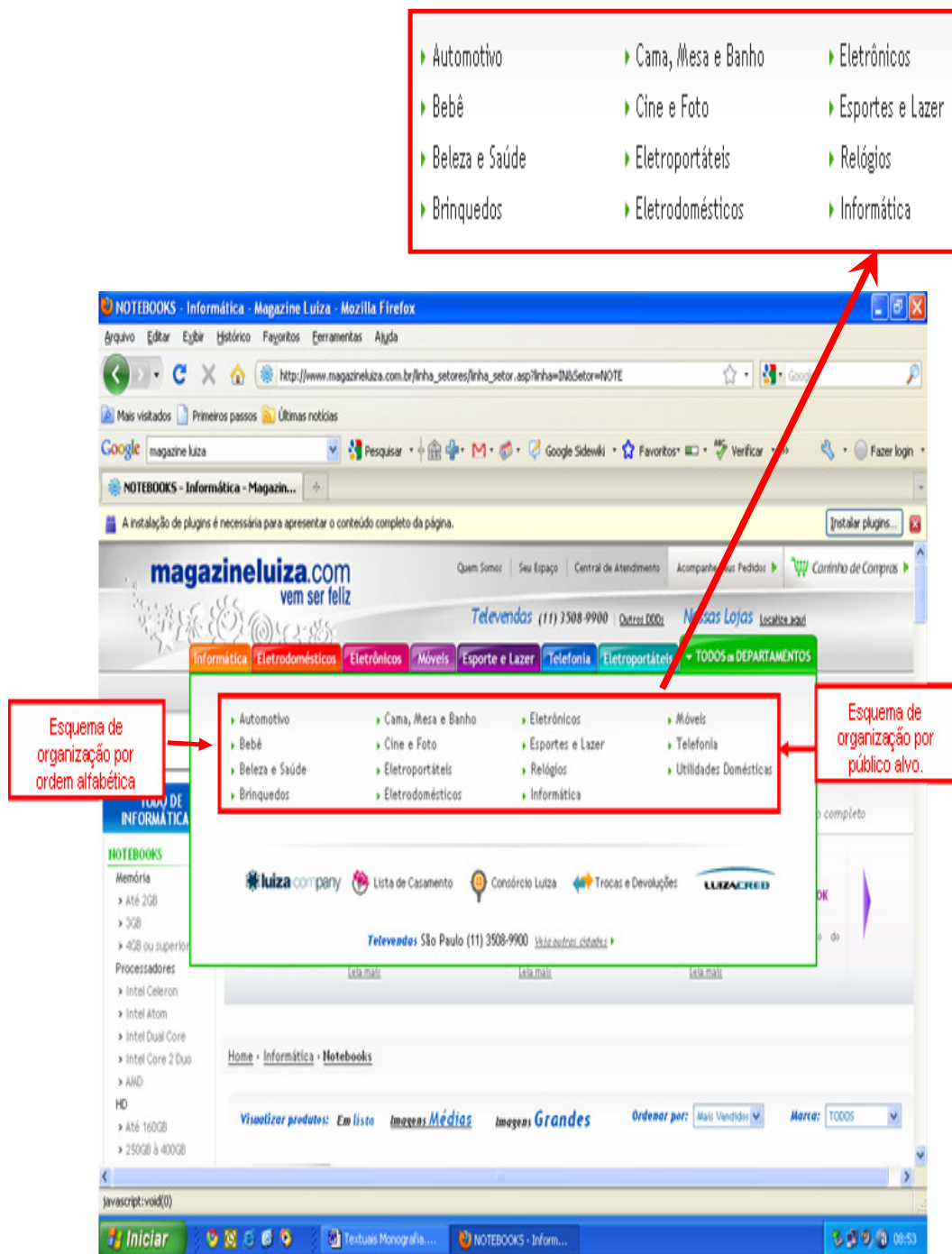


FIGURA 3 - Esquemas de organização da informação do website do Magazine Luiza (2).
FONTE: Magazine Luiza. Disponível em: <http://www.magazineluiza.com.br/linha_setores/linha_setor.asp?Linha=IN&Setor=NOTE>.. Acesso em: 24 nov. 2009.

Na figura 3 o esquema de organização de informação por público-alvo está bem definido e deixa clara a mensagem que pretende transmitir, bem como as distinções feitas entre cada público que pretende atingir, utilizando para isto categorias como: Bebê; Beleza e Saúde; Brinquedos; Cama, Mesa e Banho; Cine e

Foto; Eletrodomésticos; Esportes e Lazer; Utilidades Domésticas, e outras categorias.

3.4.2 Sistema de navegação

O sistema de navegação determina a maneira de navegar, de mover-se pelo espaço informacional e hipertextual. Para tanto se utiliza de ferramentas que auxiliam o usuário de um determinado *website* a localizar-se em meio às inúmeras informações disponíveis neste, possibilitando ao usuário saber onde ele está e para onde pode ir dentro da página *Web*.

Muitas são as semelhanças existentes entre ambientes físicos e ambientes virtuais. Observar estas relações principalmente em um sistema de navegação pode ajudar bastante as pessoas a compreenderem como este sistema funciona. Nesse contexto, torna-se importante fazer comparações com modelos que já possuímos armazenados em nossa mente. Tomando-se uma casa como exemplo, pode-se pensar qual o modelo mental que se atribui a uma casa? Pode-se dizer que é uma estrutura física que contém portas, janelas, telhas, paredes, sala, cozinha, banheiro, quarto, terraço e assim por diante, esse ato de descrever a idéia do que é uma casa, pode ser entendido como um modelo mental, armazenado na mente de quem já viu uma casa e guardou sua estrutura.

Estabelecendo um comparativo entre um sistema de navegação físico e um sistema de navegação virtual pode-se dizer que a casa seria o *website*, e os *links* existentes no *website* seriam as portas de acesso aos compartimentos dela, ou seja, o quarto, a sala, o banheiro, a cozinha etc. Sabe-se que para entrar numa casa, é necessário passar antes por uma porta, e para passar da sala para o quarto, precisa-se passar por outra porta, da mesma forma ocorre em *websites*, têm-se como uma porta inicial a interface ou *homepage* do site, e para passar de um menu para o outro, é necessário recorrer aos *links*.

O sistema de navegação de *websites* pode ser dividido em duas categorias: sistema de navegação embutido, incluindo-se aqui componentes como: logotipo, menu de navegação global, menu de navegação local, componentes de navegação contextual, bread crumb e cross content; e sistema de navegação remoto onde se inclui componentes suplementares como: mapas do site, índices e guias.

Na página 38 serão descritos de forma um pouco mais detalhada cada um desses componentes.

- **Logotipo** – Fundamental para identificar em que *website* o usuário se encontra.

- **Barra de navegação global** - áreas de navegação que abordam categorias de assuntos gerais e geralmente estão localizados na parte superior ou inferior do site. Outra característica freqüentemente encontrada neste componente é sua permanência constante nas páginas, o que permite ao usuário acessá-lo de qualquer parte do site.

- **Barra de navegação local** – áreas de navegação que abordam categorias de assuntos mais específicos e geralmente estão localizados do lado esquerdo do site. Geralmente apresenta sua estrutura de forma hierárquica, ou seja, em forma árvore ou diretório.

- **Componentes de navegação contextual** – localiza-se na parte central do site, com tópicos relacionados a contextos específicos que podem ser acessados através de *links* e/ou rótulos.

- **Bread Crumb** - lista de elementos (links) separados por algum caractere geralmente (> , : , | ou ➔), cujo o objetivo é possibilitar ao usuário compreender informações do tipo: onde ele se encontra na estrutura do *website*, bem como e prover links para os níveis hierárquicos superiores. (REIS, 2007).

- **Cross Content** - “lista de links relacionados ao conteúdo da página atual, que podem oferecer um nível maior de profundidade ou atalhos para grandes movimentos laterais”. (REIS, 2007. p. 96).

- **Componentes de navegação suplementares** – são mapas do site, índices e guias, que servem como opções complementares para auxiliar na navegação do usuário. Os mapas dos *sites* apresentam uma visão geral sobre os níveis e subníveis que podem ser percorridos pelo usuário durante sua navegação. Os índices são estruturas organizadas obedecendo a uma seqüência lógica, geralmente são organizados por ordem alfabética o que facilita bastante ao usuário chegar rapidamente a informação desejada, principalmente quando ele sabe exatamente o que procura. Já os guias orientam os usuários a seguir uma seqüência de passos para realizar uma determinada operação desejada.

Nas figuras 4, 5 e 6 são apresentados alguns componentes pertencentes ao sistema de navegação embutido em *websites*. Nas figuras 7 e 8 por sua vez, são

apresentados alguns componentes pertencentes ao sistema de navegação remoto em *websites*.



FIGURA 4- Sistema de navegação embutido do *website* do Magazine Luiza (Logotipo; Barra de navegação global; Barra de navegação local; Componentes de navegação contextual).

FONTE: Magazine Luiza. Disponível em:<http://www.magazineluiza.com.br/linha_setores/linha_setor.asp?Linha=IN&Setor=NOTE>. Acesso em: 26 nov. 2009.

Yahoo! Central de Informações > Política de Privacidade do Yahoo! > Diretório e Busca do Yahoo!

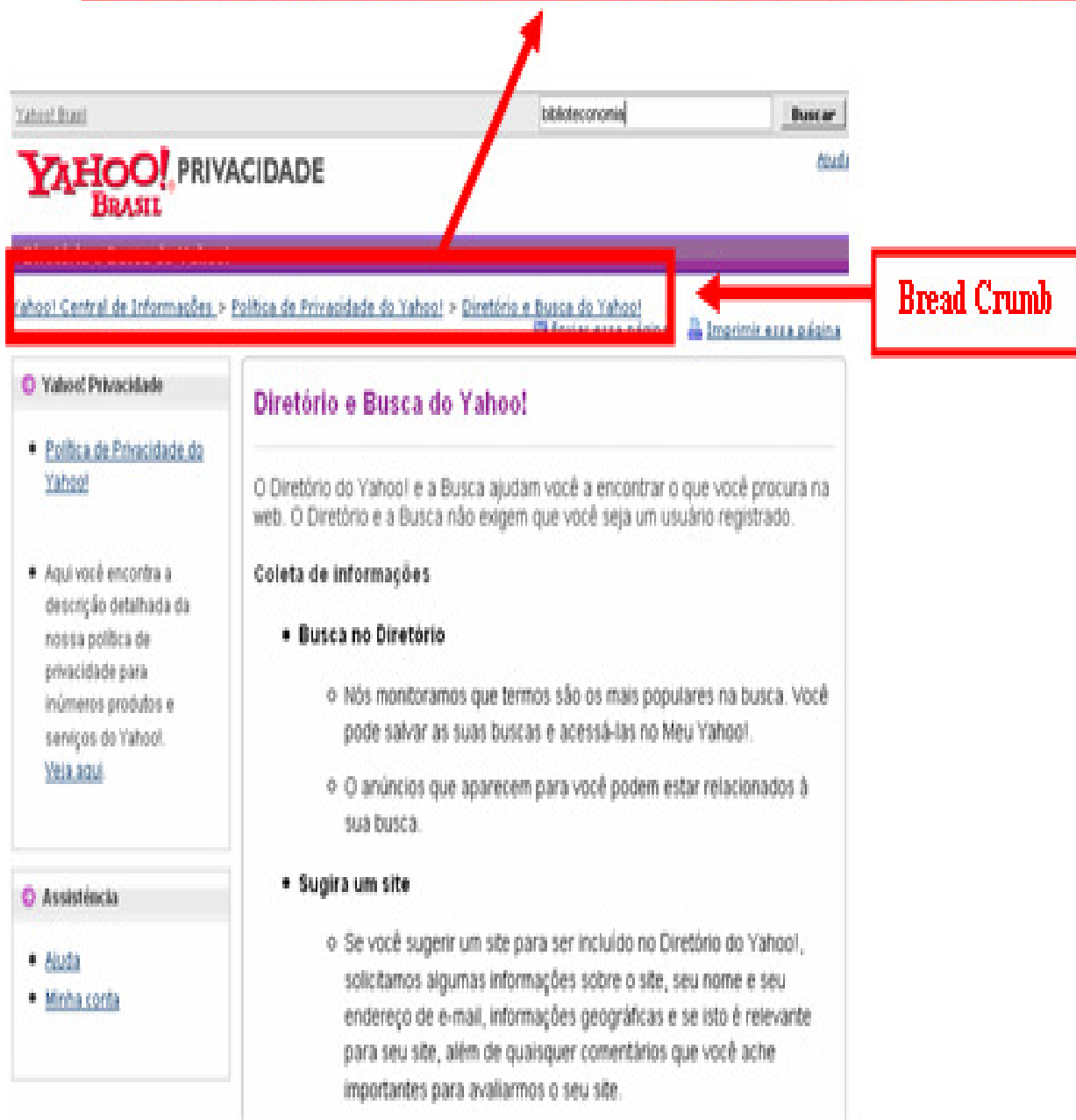
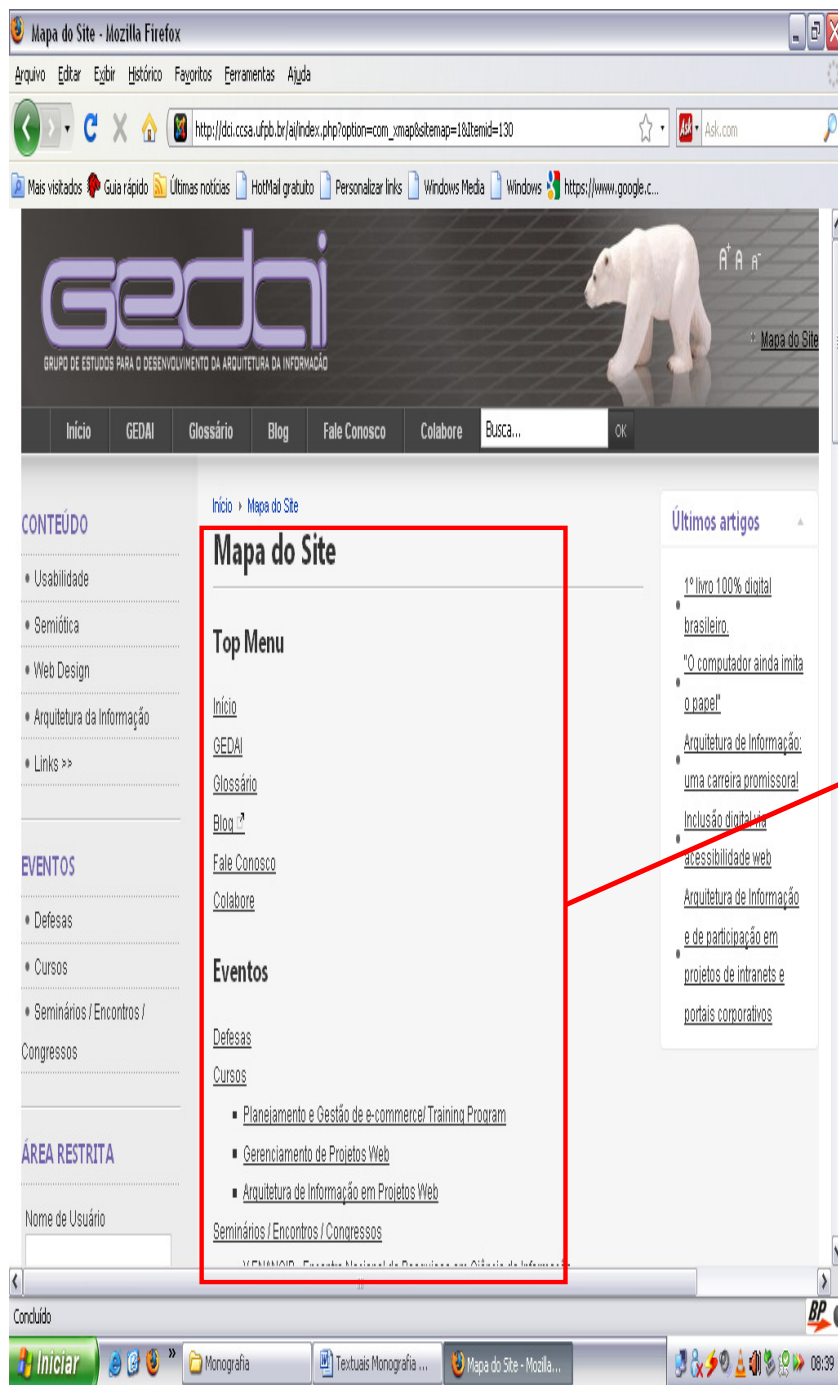


FIGURA 5 - Sistema de navegação embutido do *website* do Magazine Luíza (Bread crumb)

FONTE: Yahoo Brasil Privacidade. Disponível em: < <http://info.yahoo.com/privacy/br/yahoo/search/> >.
Acesso em: 27 nov. 2009.



FIGURA 6 - Sistema de navegação embutido do website do Magazine Luiza (Cross Content)
FONTE: Americanas. com. Disponível em:
<http://www.americanas.com.br/AcomProd/1472/691940>. Acesso em: 28 nov. 2009.



Mapa do Site

Top Menu

[Início](#)
[GEDAI](#)
[Glossário](#)
[Blog](#)
[Fale Conosco](#)
[Colabore](#)

Eventos

[Defesas](#)

[Cursos](#)

- [Planejamento e Gestão de e-commerce/Training Program](#)
- [Gerenciamento de Projetos Web](#)
- [Arquitetura de Informação em Projetos Web](#)

[Seminários / Encontros / Congressos](#)

- [X ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisas em Ciência da Informação](#)
- [3º EBAI - Encontro Brasileiro de Arquitetura de Informação](#)
- [Training Program sobre Arquitetura de Informação em Projetos Web](#)
- [Information Architecture Institute](#)
- [Contagem regressiva para a 2ª edição do EBAI](#)
- [Encontro Paraíba de Arquitetura da Informação](#)

Conteúdo

FIGURA 7 - Sistema de navegação remoto do website do GEDAI (Mapa do site)

FONTE: GEDAI – Grupo de Estudos Para o Desenvolvimento da Arquitetura da Informação. Disponível em: < http://dci.ccsa.ufpb.br/ai/index.php?option=com_xmap&sitemap=1&Itemid=130 >. Acesso em: 29 nov. 2009.

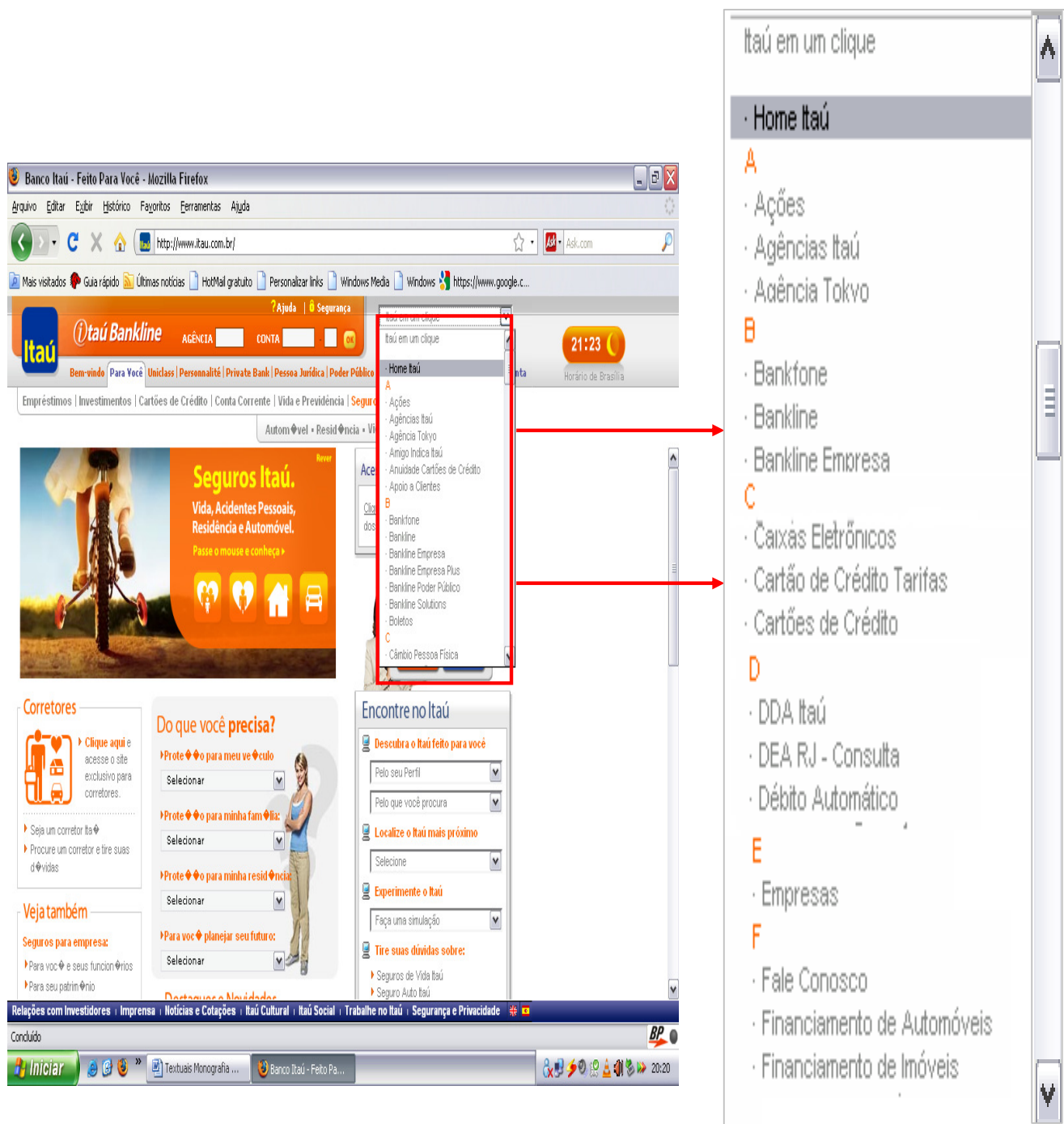


FIGURA 8 - Sistema de navegação remoto do website do Terra (Índice remissivo)

FONTE: Itaú Brasil.. Disponível em: < <http://www.itaú.com.br>>. Acesso em: 28 nov. 2009.

3.4.2.1 Problemas inerentes à criação de sistemas de navegação em websites

Apesar de existirem grandes semelhanças entre sistemas de navegação em ambientes físicos e virtuais, algumas distinções se fazem presentes. Levando-se em consideração o fato de que a navegação seja ela em ambiente físico ou virtual,

consiste na atividade de traçar um caminho a ser percorrido da melhor forma pelo usuário para que este chegue ao local desejado, serão descritas no próximo parágrafo algumas distinções existentes na navegação em ambientes físicos (reais) e em ambientes virtuais.

Para melhor explicar tais distinções faz-se menção de dois momentos. Num primeiro momento pode-se destacar a navegação no mundo físico (real) que se dá através da utilização de instrumentos reais, que já existem em nosso meio e servem como pontos ou objetos referenciais, são eles: praças, ruas, avenidas, supermercados, padarias, bússolas, mapas registrados, guias etc. Num segundo momento destaca-se o mundo virtual, a exemplo dos *webistes*, onde diferentemente do mundo físico praticamente não existem instrumentos auxiliares de orientação, que resultem numa eficiente navegação, não há uma regra a ser seguida, bem como, um padrão universal a ser utilizado, tudo o que se tem são recomendações resultantes de pesquisas realizadas por pesquisadores da área.

As afirmações anteriormente feitas podem ser embasadas também por Reis (2007, p.90). Para o autor,

No mundo real, as referências já existem e fazem parte do ambiente. Árvores, rios, montanhas, estrelas. É infinita a quantidade de pontos de referência que o mundo físico oferece para orientar o navegador em sua trajetória. Porém, em um *website*, essas referências não existem. Como as placas de uma rua, é necessário criar um sistema de navegação que estabeleça pontos de referência e uma sinalização no ambiente virtual do hipertexto para orientar o usuário no seu caminho.

Mais uma vez, assim como no sistema de organização, o grande problema vem a ser a cognição, como desenvolver um sistema de navegação que atenda a perspectiva do usuário final? Que acompanhe seu pensamento e sua necessidade? Que gere modelos mentais que sejam fixados na mentes destes usuários? O próximo tópico pretende responder mesmo de forma breve algumas dessas indagações, sob a ótica de alguns pesquisadores da área da Arquitetura da Informação para Web.

3.4.2.2 Recomendações feitas por alguns pesquisadores para superar dificuldades do sistema de navegação

Para a criação de sistemas de navegação em *websites* Rosenfeld e Morville (2006) advertem que, no design de uma taxonomia deve-se ter o maior cuidado em

estabelecer um equilíbrio entre profundidade e abrangência, ou seja, a estrutura do sistema de navegação não deve ser muito expandida nem a nível vertical nem horizontal. Para tanto os pesquisadores aconselham que se adote um sistema hierárquico, uma vez que a forma hierárquica permite que os usuários construam um modelo mental da estrutura do site, facilitando assim a navegação pelo mesmo. O modelo mental aqui citado refere-se ao que Reis (2007) denomina como mapa espacial cognitivo, que permite ao usuário ter um conhecimento maior da estrutura do hipertexto, diminuindo assim, a sensação de estar perdido e ampliando a satisfação destes quanto ao uso do sistema.

Existem duas grandes vantagens em se ter um mapa espacial cognitivo de qualquer ambiente, seja de uma cidade ou de um banco de dados. Primeiro existe a oportunidade de planejar e usar atalhos para alcançar os locais desejados. Segundo, e provavelmente mais importante, se o usuário / viajante se distrair de alguma forma e se perder na rota, existe uma grande chance de recuperar seus pontos de apoio e alcançar o destino pretendido, caso ele tenha um mapa espacial cognitivo do ambiente ao invés de ter seu conhecimento simplesmente na forma de uma rota. (EDWARDS; HARDMAN, 1993 apud REIS, 2007, p.89).

Recomendações dessa natureza surgiram devido à preocupação com a criação de *websites* padronizados que atendessem de forma satisfatória a necessidade dos usuários. Em outras palavras, optou-se pela criação de páginas *Web* que possibilitassem ao usuário responder a perguntas do tipo Onde estive? Onde estou? Onde posso ir?. Para Nielsen (2000) autor das perguntas anteriormente citadas, gerar respostas para essas perguntas mediante criação de um sistema de navegação eficiente deve ser o objetivo primordial de um sistema de navegação, na medida em que a adoção de tais estratégias possibilitará um acesso rápido ao conteúdo das *homepages*; apresentará de forma mais simples e concreta o conteúdo do site; fornecerá orientações acerca de como utilizar o site, inclusive por onde começar a utilizá-lo e quais as opções de utilização disponíveis; e por fim tornará o usuário confiante diante do uso do *website*, o que resultará provavelmente em um aumento do grau de satisfação deste, ocasionando um possível retorno do usuário à referida página.

Sabe-se que não existe um meio simples e universalmente definido para a elaboração de um sistema de navegação em *websites*, porém, (Fleming, 1999 apud Reis, 2007, p.91) apresenta uma lista com dez princípios básicos observados em *websites* como sistema de navegação qualitativos, são eles:

Ser fácil de aprender: O sistema de navegação precisa ser fácil de aprender porque se os usuários perderem muito tempo para entender como utilizá-lo, eles irão abandonar o site.

Ser consistente: Os usuários, após compreenderem como o sistema de navegação funciona, passam a confiar nele. Um sistema consistente permite que o usuário tenha previsibilidade sobre como será a resposta do sistema antes de executar a ação.

Prover feedback: O usuário espera que o sistema reaja a cada ação que executar sobre a sua interface porque é através dessas reações que o usuário consegue avaliar se o sistema executou a ação com sucesso. Por isso o sistema de navegação precisa sempre dar feedback mostrando-lhe sua posição espacial.

Presente de diferentes formas conforme o contexto: Para decidir seus movimentos o usuário precisa ver as possíveis rotas. Ser contextualizado é apresentar para o usuário as rotas que lhe interessam conforme o ponto em que se encontra no sistema.

Oferecer alternativas: Usuários diferentes possuem diferentes estratégias de navegação. O sistema de navegação precisa ser capaz de atender a esses diferentes comportamentos.

Economizar ações e tempo de utilização: Navegações longas causam frustração no usuário. Por isso, o sistema de navegação precisa sempre manter as rotas curtas e oferecer atalhos, especialmente para usuários experientes.

Apresentar mensagens visuais claras e no momento adequado: O sistema de navegação precisa ter um visual claro e que guie o usuário em detrimento da estética.

Possuir rótulos compreensíveis: O sistema de navegação precisa usar rótulos claros, sem ambigüidade, na linguagem do usuário e consistentes com as informações apresentadas.


Estar em sintonia com o propósito do *website*: A abordagem do sistema de navegação depende muito dos objetivos do *website* e das experiências do usuário, assim o design do sistema de navegação deve auxiliar o usuário a seguir esses objetivos.

Suportar os objetivos e comportamentos do usuário: O sistema de navegação precisa auxiliar os usuários a executarem suas tarefas da forma que estão acostumados a fazê-las.

Face ao exposto torna-se claro que o principal objetivo do arquiteto da informação ao elaborar corretamente sistemas de navegação, deve ser fazer com que os usuários não sintam uma sensação angustiante, frustrante e até insegura quando do uso das informações disponíveis nestes espaços informacionais.

3.4.3 Sistema de rotulação

Para uma melhor compreensão do que vem a ser um sistema de rotulação, torna-se necessário definir a princípio o que são rótulos. Diante desse contexto é muito pertinente e interessante a definição dada por Reis (2007, p.99), segundo ele “um rótulo é um símbolo lingüístico utilizado para representar um conceito”.

Estabelecendo um comparativo entre ambientes físicos e virtuais, pode-se dizer que os rótulos são imagens, palavras ou frases empregadas para “traduzir” o que existe por trás de uma porta. Tomando-se como exemplo, os banheiros femininos e masculinos, pode-se dizer que provavelmente seria surpreendente e até chocante ver o rótulo de uma mulher no banheiro masculino e de um homem no banheiro feminino, não seria? Eis aí uma, senão a mais importante função de se transmitir um rótulo com clareza, precisão, consistência e universalidade. Imagine que grande surpresa teríamos se ao clicar no popular ícone recortar () do Word, ele simplesmente ativasse a função de copiar ou colar ao invés de recortar, acredita-se que seria super desagradável.

Ao criar um rótulo durante a elaboração de um sistema de arquitetura de informação de *websites* deve-se ter muito cuidado com a informação que esse rótulo pretende transmitir, pois, uma má elaboração pode comprometer gravemente o sistema de organização e navegação. Em *websites* os rótulos são geralmente representados por links textuais através do uso de palavras, ou por links não-textuais quando formado principalmente por ícones ou imagens que representam conceitos.

Partindo agora para a definição, bem como função do sistema de rotulação, Reis (2004) afirma que o sistema de rotulação, estabelece as formas de representação e apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo. Para, Rosenfeld e Morville (2006), etiquetar é uma forma de representação, assim a meta de um rótulo é comunicar eficazmente a informação, ou seja, carregar significado sem levar muito do espaço de uma página ou o espaço cognitivo de um usuário.

Existem algumas combinações para criação de rótulos em sistemas de navegação, como por exemplo: página inicial; busca; fale conosco; ajuda; notícias, etc. variando a nomenclatura de acordo com a língua em que o site se encontra. Os rótulos devem refletir a linguagem dos usuários e não dos proprietários do site, verificar rótulos já usados em *websites* semelhantes, visitar páginas de universidade que geralmente têm bibliotecários na equipe de desenvolvimento do site e usar vocabulário controlado são algumas das medidas necessárias à elaboração desses sistemas.

3.4.3.1 Problemas inerentes à criação de sistemas de rotulação em websites

Segundo Rosenfeld e Morville (2006) um dos maiores problemas do sistema de rotulação é conseguir fazer uso de rótulos que estejam em concordância com a mesma linguagem utilizada pelo usuário.

Diante disso é importante perceber que existem diferenças significativas entre a percepção do arquiteto da informação enquanto o profissional que projeta o site, e a percepção do usuário que irá utilizá-lo. Essa diferença pode ser constatada, por exemplo, na linguagem utilizada pelo usuário, expressões como gírias e variação de dialetos conforme determinada região são casos explícitos de situações que geram ambigüidades. Tomemos por exemplo, a variação existente entre a nomenclatura da denominada macaxeira na Paraíba e Aipim no Rio de Janeiro, tais variações denominadas dialetos são um exemplo claro de ambigüidades atribuídas a um mesmo produto. Estabelecer um padrão universal de rótulos é uma tarefa bastante complicada, porém, altamente necessária.

Ainda no exemplo da macaxeira ou aipim, imagine o quanto seria difícil para o arquiteto da informação criar um *website* voltado para a venda de alimentos dessa natureza a nível nacional, definir um rótulo textual seria extremamente complicado, uma vez que, não seria possível dizer se a nomenclatura correta seria aipim ou macaxeira. O máximo que o arquiteto poderia fazer seria não utilizar rótulos textuais substituindo-os por rótulos não-textuais empregando-se assim, uma imagem para transmitir o conceito de macaxeira ou aipim, ou ainda, criar sub-sites focados em um público específico, colaborando dessa forma com a redução de ambigüidades, uma vez que segundo (CAMPOS, et. al, 2004) o ato de reduzir a amplitude do assunto, contribui fortemente para a redução também da quantidade de homônimas e ambigüidades.

Complementando a afirmação anterior Reis (2007, p.103) posiciona-se da seguinte forma:

Os quase-sinônimos, palavras que têm um significado muito próximo, são outro tipo de ambigüidade. Muitas vezes a diferença de significado entre algumas palavras é tão sutil que apenas os especialistas conhecem. Por exemplo, a diferença entre os rótulos “Congresso” e “Conferência” é muito técnica e por isso desconhecida do público em geral. Nesses casos, pode-se unir os dois rótulos em uma única categoria como em “Congressos e Conferências”.

Para resolver problemas dessa natureza Rosenfeld e Morville (2002) citados por Reis (2007, p.104) advertem que o sistema de rotulação deve dispor de informações consistentes e sólidas. Sendo assim, os autores citam seis etapas primordiais da consistência dos rótulos que devem ser observadas durante a criação de um sistema de rotulação, são elas:

Apresentação: ser consistente durante a aplicação de cores, tipos de fontes, tamanhos das letras e espaços em branco que reforçam o agrupamento das etiquetas usadas para rotulação.

Audiência: manter a consistência dos rótulos no vocabulário da audiência, sem misturar rótulos de públicos diferentes. Por exemplo, não misturar termos científicos com populares. Caso o *website* tenha mais de uma audiência, deve-se considerar a criação de sistemas de rótulos diferentes para cada uma.

Compleitude: cobrir completamente o escopo definido dos rótulos. Por exemplo, se uma loja de roupas possui as categorias “calças”, “gravatas” e “sapatos” sente-se a falta da categoria “camisas”, se uma interface possui os comando “frente”, “trás” e “direita” sente-se a falta do comando “esquerda”.

Estilo: ter consistência no uso de caixa-alta e caixa-baixa e da pontuação.

Granularidade: manter equalização na especificação de cada rótulo evitando misturar, no mesmo nível, rótulos com significado abrangente (Ex: Restaurantes) com rótulos com significado estreito (Ex: Cantinas italianas).

Sintaxe: manter uniformidade na sintaxe dos rótulos (grau, número, gênero, tempo verbal, etc.). Usar, por exemplo, apenas verbos no infinitivo ou apenas substantivos.

A seguir nas figuras 9 e 10 serão apresentados alguns exemplos de rótulos em *websites*, contemplando tanto os rótulos compostos por links textuais quanto os rótulos compostos por links não-textuais, ou seja, imagens, ícones etc.

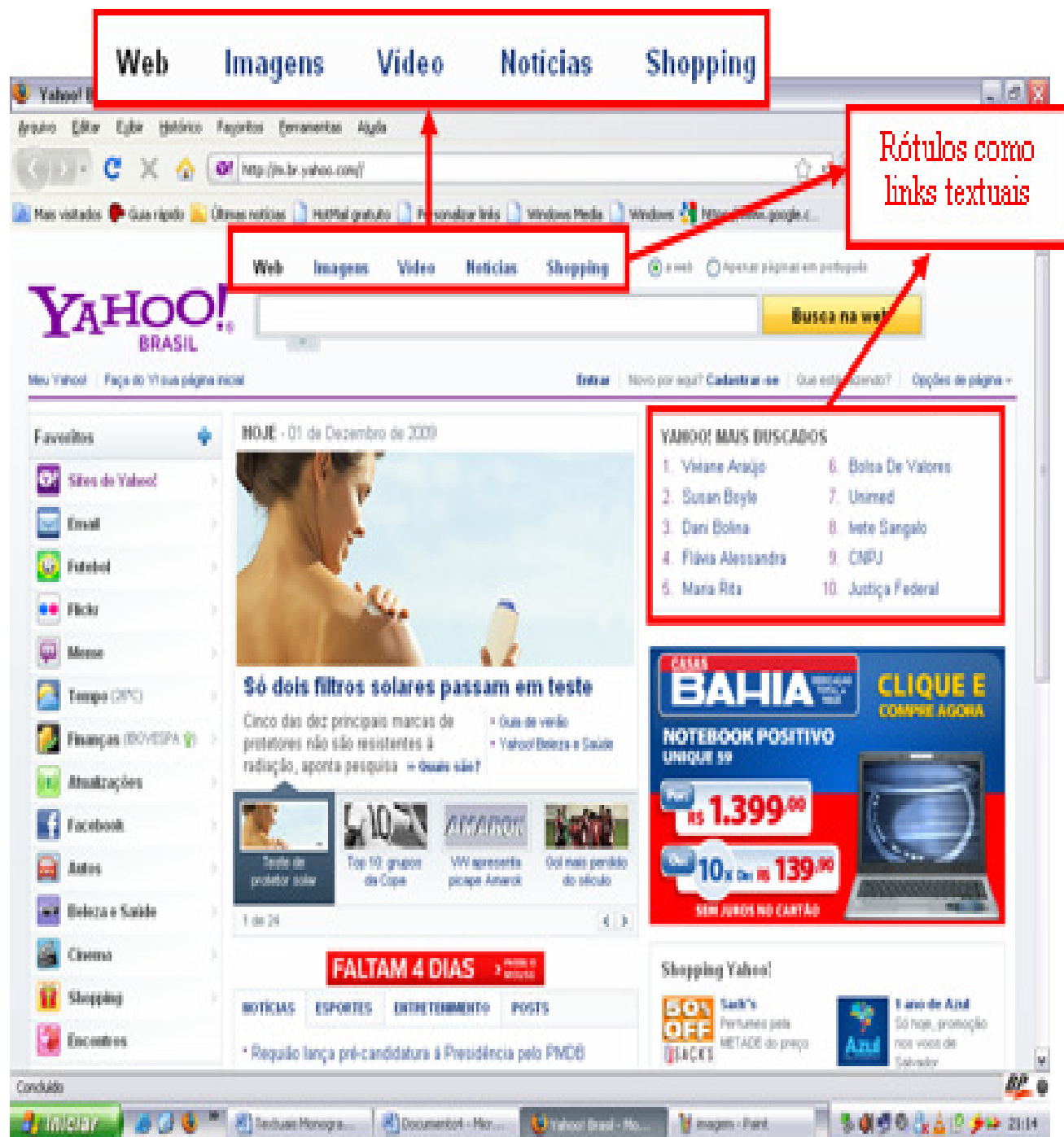


FIGURA 9 - Sistema de rotulação em *websites* (rótulos como links textuais)

FONTE: Itaú Brasil. Disponível em: < <http://www.itaubrasil.com.br>>. Acesso em: 28 nov. 2009.



FIGURA 10 - Sistema de rotulação em *websites* (rótulos como links não- textuais)
FONTE: Terra. Disponível em: < http://www.terra.com.br/Portal/>. Acesso em: 02 dez. 2009.

Na figura 9 pôde-se perceber que os rótulos estão representados por links textuais pelo fato de serem utilizados textos ao invés de imagens para representar os conceitos, ou seja, as informações dispostas em determinado espaço das páginas. Diferentemente da figura 9, na figura 10 são utilizados apenas ícones para transmitir informações, sem utilização nenhuma de textos. Em uma breve análise e observação da figura 10 percebe-se que é clara a informação contida no primeiro e no terceiro ícone, sendo respectivamente e-mail e tempo, porém no segundo ícone a informação que se deseja transmitir não está clara e objetiva, é inacreditável pensar que ela refere-se a horóscopo não é? Neste caso percebe-se que a informação representada pelo referido rótulo, está muito mal rotulada ou representada. Sendo assim, conclui-se que é preciso ter muito cuidado ao projetar um sistema de rotulação, em especial os rótulos que farão parte deste sistema.

3.4.4 Sistema de busca

O sistema de busca é um sistema que permite ao usuário formular expressões de busca a fim de recuperar a informação desejada. (VIDOTTI; SANCHES, 2004). É considerado um componente fundamental para organização em *websites*, principalmente nos *websites* de grande porte onde existem muitos níveis de navegação e em *websites* de conteúdo muito dinâmico, já que segundo (REIS, 2004) geralmente os usuários fazem alternância entre a busca e a navegação. Neste ultimo caso, através do sistema de busca o usuário pode chegar mais rapidamente à informação que deseja.

Ainda segundo (REIS, 2004), ao se projetar um sistema de busca, existem quatro partes a serem consideradas. Essas partes são: a interface, o menu de ajuda, as páginas com resultados e as páginas sem resultados.

A interface deve ser a mais simples possível, disponibilizando já na primeira página várias opções de busca, inclusive a opção de busca avançada. Não há um modelo universal e padronizado de interface a ser seguido, o que o arquiteto da informação deve ter em mente é o objetivo principal de criar uma interface que possua mecanismos favoráveis à interpretação das informações nela contida, pelos usuários. Portanto deve-se refletir sobre componentes do tipo: linguagem, clareza, precisão, design, cores, formato da página, emprego de rótulos, excesso de informações, etc. Após refletir questões dessa natureza tomando muito cuidado com a inclusão ou exclusão dos componentes anteriormente citados, provavelmente será

possível ter um modelo de interface “ideal” como o tipo de interface que utiliza-se de diversos mecanismos para atender as necessidades dos usuários. Nas figuras 11, 12, 13 e 14 será feito um comparativo entre as interfaces do Yahoo cadê? e do Google.

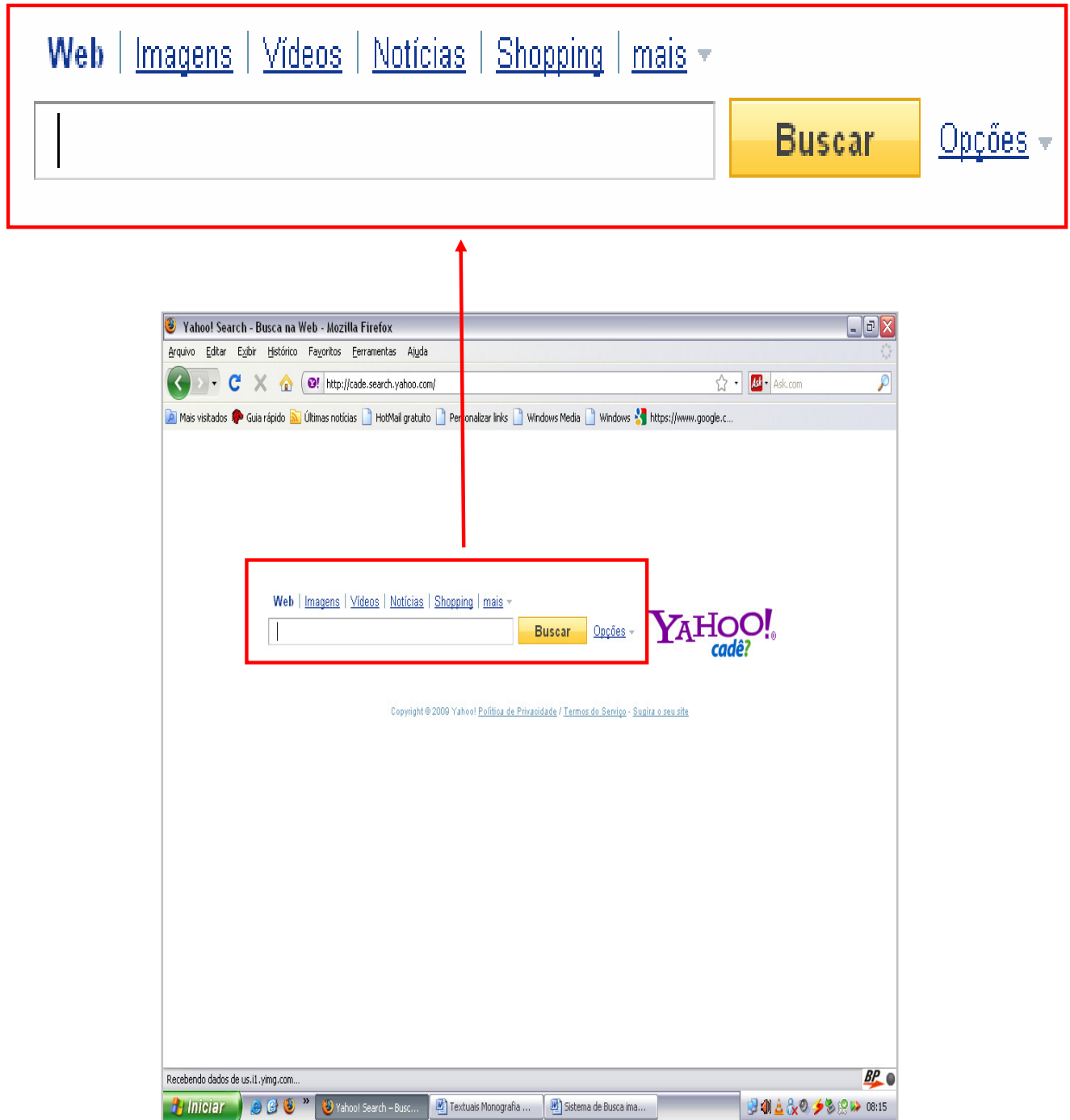


FIGURA 11 - Sistema de busca em websites (Interface do Yahoo cadê?)

FONTE: Yahoo cadê?. Disponível em: < <http://cade.search.yahoo.com/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

Na figura 11 têm-se a interface do Yahoo cadê? que pode ser considerada aparentemente simples e amigável. Possui cores claras, menus bem definidos e bem rotulados, em geral apresenta uma forma simples de interação do usuário com o sistema. Disponibiliza algumas opções de navegação já na página inicial, conforme mostrado na figura 11, sendo estas opções (imagens, vídeos, notícias, shopping etc.). A dúvida é, será que ao fazer uma busca nessa página o usuário dispõe de outros mecanismos de busca, a exemplo de uma opção de busca avançada? Na figura 12 têm-se o resultado de uma pesquisa feita pela palavra Biblioteconomia no Yahoo cadê. Vejamos no que resultou esta pesquisa.

Tente também: [estágio em biblioteconomia no rio de janeiro, mais...](#)

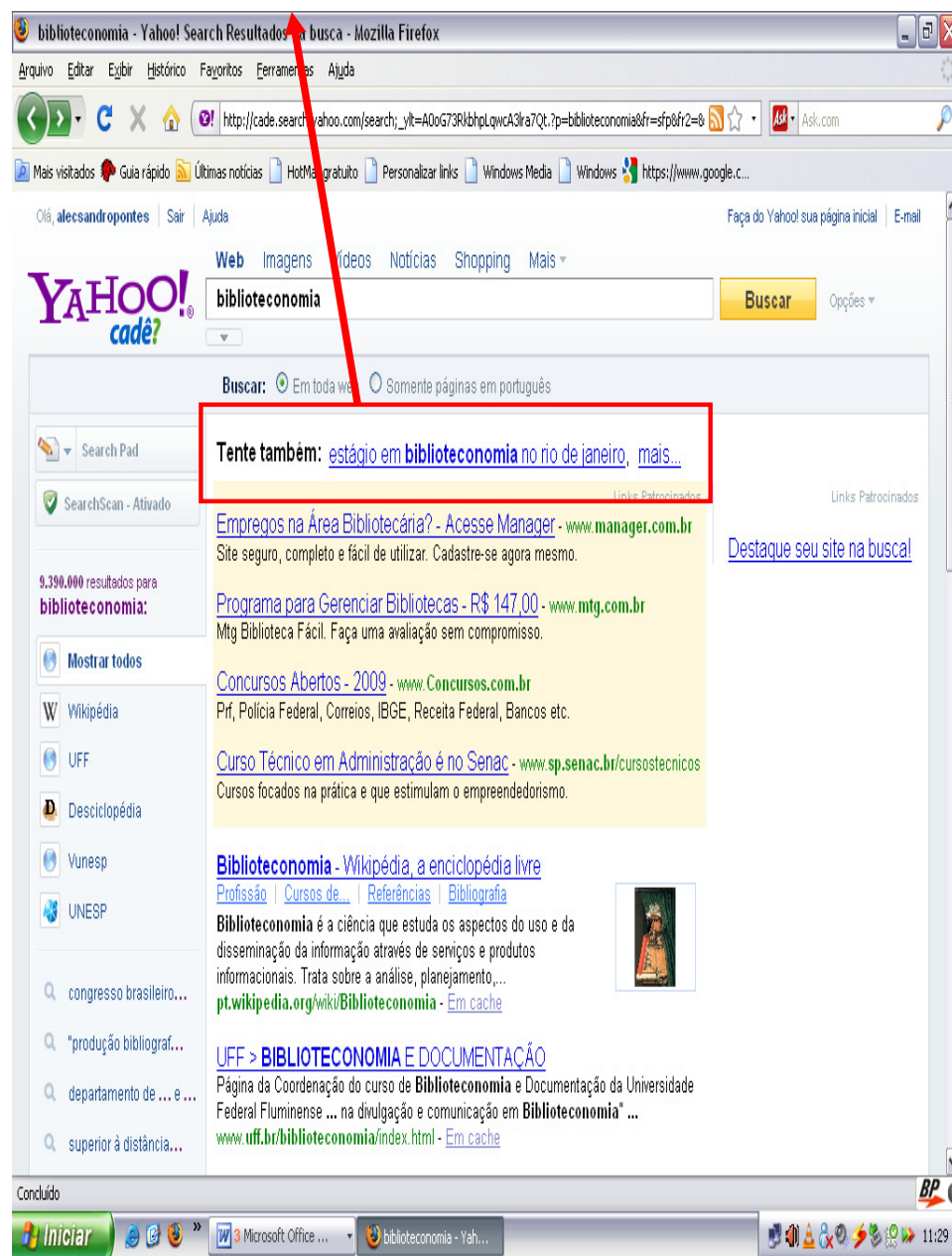


FIGURA 12 - Sistema de busca em websites. (Busca com resultados no Yahoo cadê?).

FONTE: Yahoo cadê?. Disponível em: < <http://cade.search.yahoo.com/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

Após realizar a busca no Yahoo cadê, percebe-se que o referido mecanismo de busca dispõe de uma única opção complementar a busca anteriormente feita, representada pelo rótulo “Tente também” conforme exposto na figura 12, não

existindo, portanto, opções de pesquisa fazendo uso de indicadores booleanos, distinções por idioma, países etc.

Na figura 13 será apresentado um outro modelo de interface, dessa vez a interface do Google, que também se caracteriza como uma interface extremamente simples e amigável, possui cores claras, agradáveis e um design bem familiar e comum a compreensão do usuário. Acredita-se que o Google é o buscador de conteúdos mais utilizado da Internet a nível mundial, creio que essa grande quantidade de acessos se dá devido ao fato do buscador possuir várias características que o diferencia dos demais. Sua interface é apresentada na figura 13.

Web [Imagens](#) [Videos](#) [Mapas](#) [Noticias](#) [Orkut](#) [Gmail](#) [mais](#) ▼

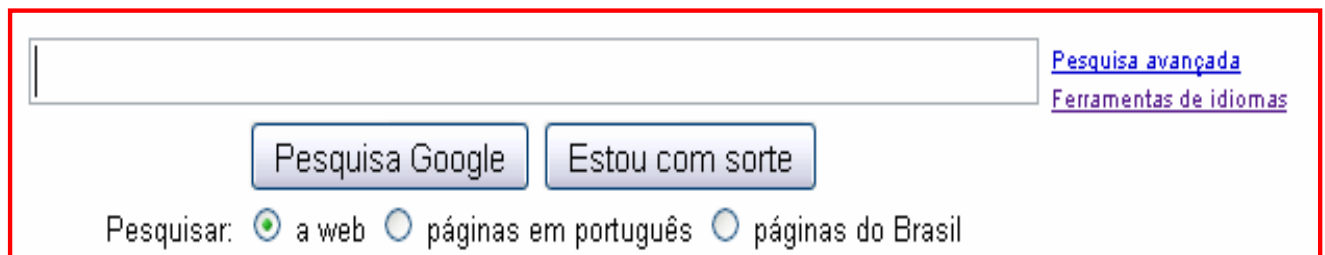
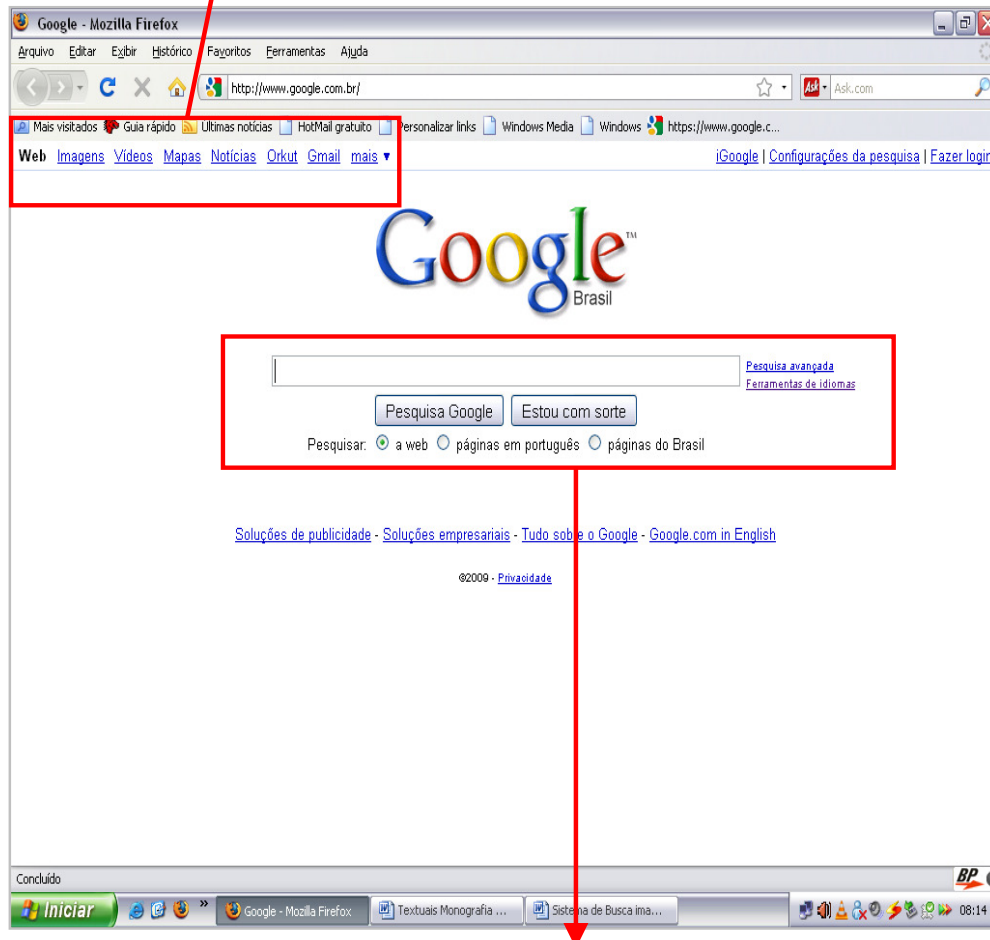


FIGURA 13 - Sistema de busca em websites (Interface do Google)

FONTE: Google Brasil. Disponível em: < <http://www.google.com.br/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

Ao observar a interface do Google, pode-se perceber que diferentemente da interface do Yahoo cadê, o Google investe em outras opções para pesquisa, a exemplo da pesquisa avançada que assume uma função de suma importância em

um site buscador de conteúdos, na medida em que, disponibiliza ao usuário, uma diversidade de mecanismos para encontrar a informação que se deseja obter.

Na figura 14 será apresentada à página de busca avançada do Google.

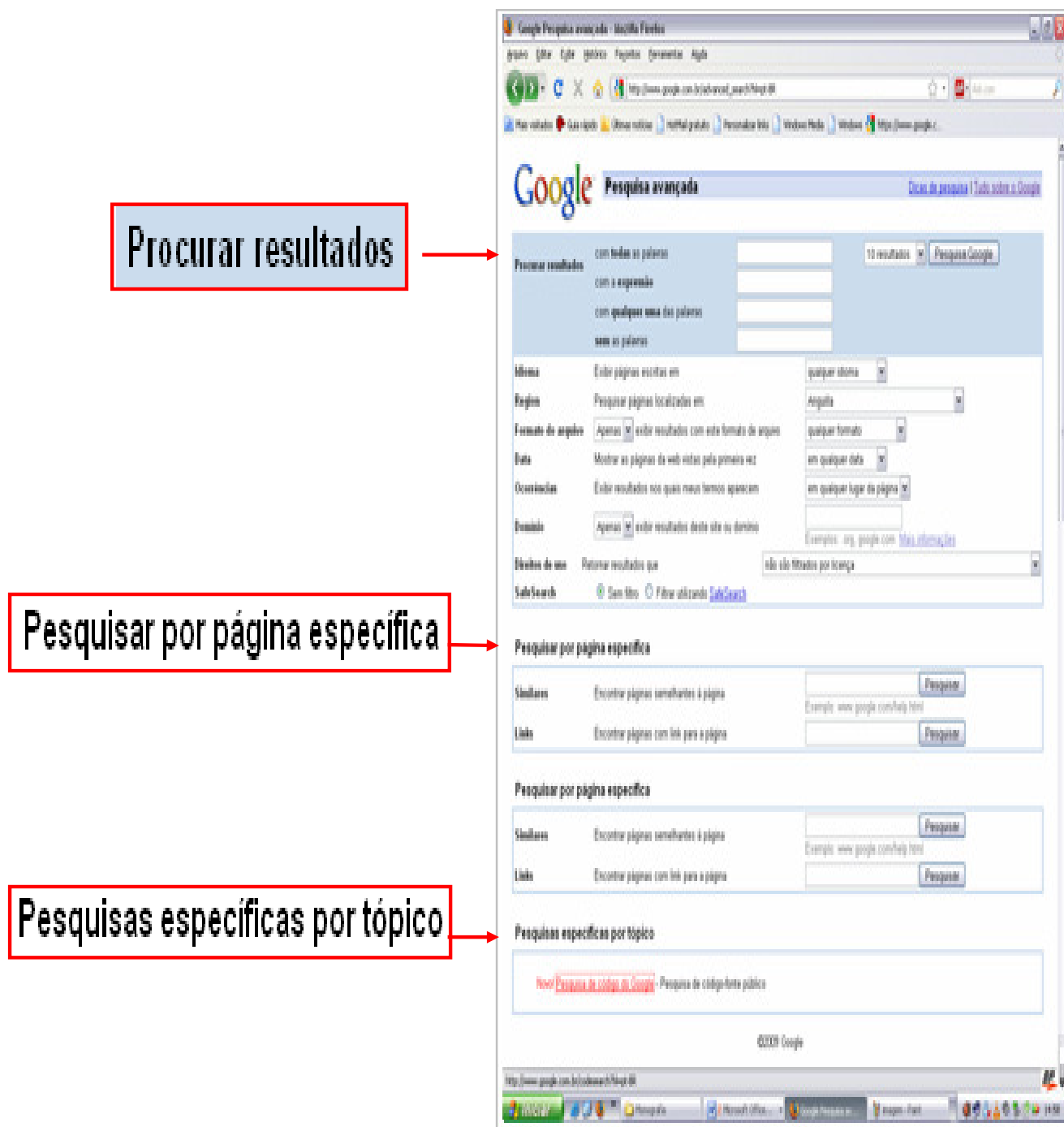


FIGURA 14 - Sistema de busca em websites (Busca avançada do Google)

FONTE: Google Brasil. Disponível em: < <http://www.google.com.br/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

Na figura 14 pôde-se perceber que a pesquisa avançada do Google é subdividida em três partes, sendo elas: pesquisa por resultados gerais; pesquisa por página específica e pesquisa específica por tópico. Na pesquisa por resultados gerais o Google dispõe das seguintes opções: pesquisa por idioma, estando disponível até a presente data em 45 idiomas; pesquisa por países, onde é possível realizar uma pesquisa em um país específico, sendo 70 o número de países até a presente data; busca por palavras de modo que o usuário pode filtrá-las no título da página, no corpo da página e no endereço da página; pesquisa por filtro de arquivos que pode ser feita por 10 tipos de formatos distintos, etc. Na pesquisa por página específica é possível localizar as páginas diretamente por seus links, ou por links relacionados, que estejam interligados com outras páginas. Já na pesquisa por tópico, é possível localizar as páginas por seu código-fonte público.

É notória a distinção existente entre o buscador de conteúdo Yahoo cadê? e o buscador de conteúdos do Google. No entanto em um sistema de busca a interface é um dos elementos que deve ser considerado de forma bastante acentuada, embora existam outros a serem considerados, pois, ela representa a verdadeira “porta” de entrada para o universo de informações que se está procurando. Um segundo componente a ser considerado é o menu de ajuda, que deverá fornecer novas sugestões de busca para o usuário, visando facilitar ainda mais a busca da informação pelo mesmo. Um terceiro fator a ser considerado refere-se às páginas com resultados, que devem estabelecer sempre um comparativo entre a ordem de relevância dos documentos encontrados e os termos utilizados na busca. O ultimo componente refere-se às páginas sem resultados, que sempre devem dar um *feedback* ao usuário como recomenda Reis (2004), direcionando-o a outras opções de pesquisa. Repetir na página de resultados comandos inicialmente utilizados para a busca, bem como sugerir uma revisão da ortografia e utilizar um termo mais específicos, são sugestões muito pertinentes, relevantes, cabíveis e necessárias ao sistema de busca.

A seguir nas figuras 15 e 16 tomando novamente como exemplo o Google, será apresentada uma pesquisa contendo páginas com resultado, e outra pesquisa que apresenta páginas sem resultado.

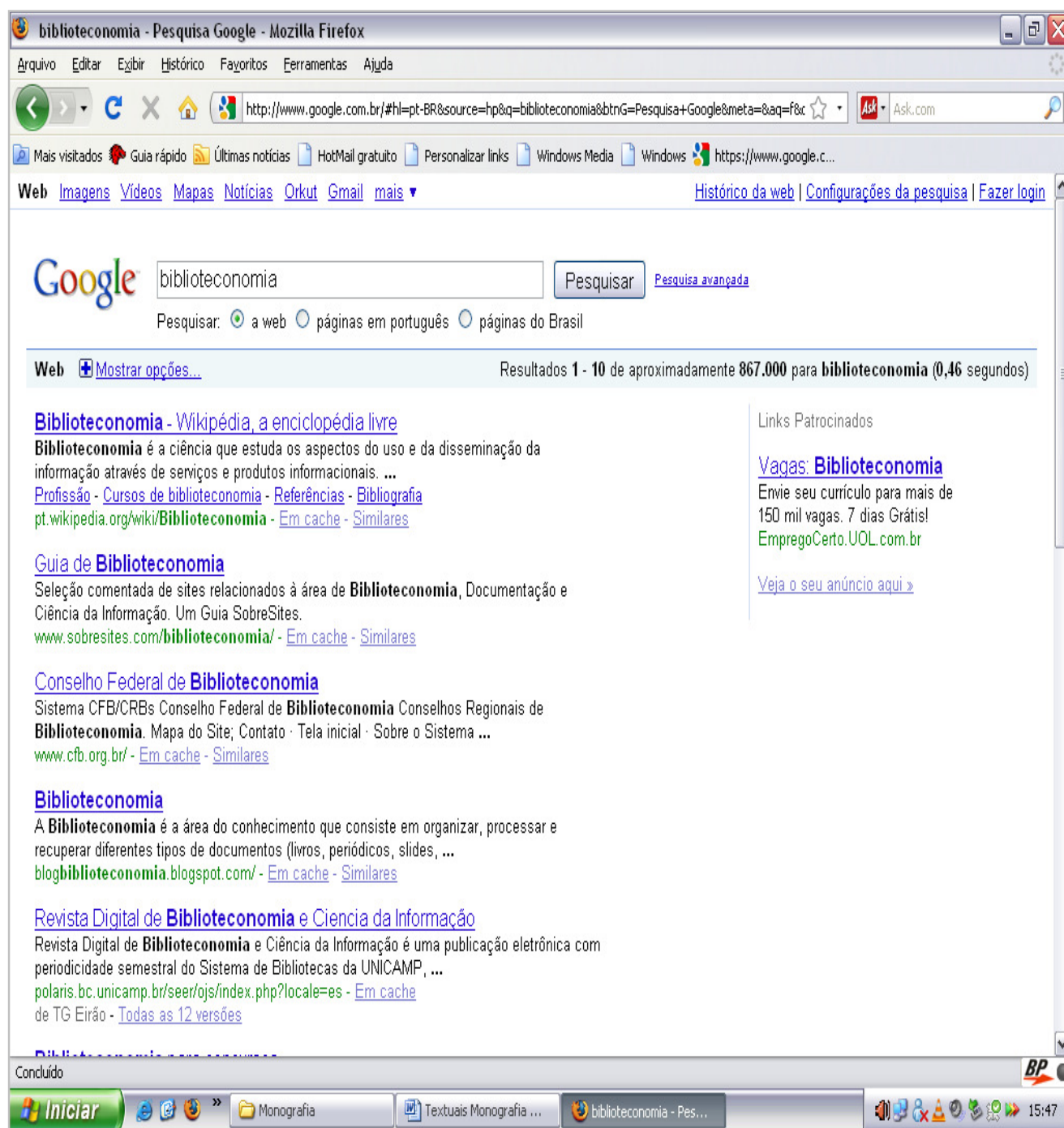


FIGURA 15 - Sistema de busca em websites (Busca com resultados no Google)

FONTE: Google Brasil. Disponível em: < <http://www.google.com.br/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

Sua pesquisa - **ljikljfjdkf** - não encontrou nenhum documento correspondente.

Sugestões:

- Certifique-se de que todas as palavras estejam escritas corretamente.
- Tente palavras-chave diferentes.
- Tente palavras-chave mais genéricas.

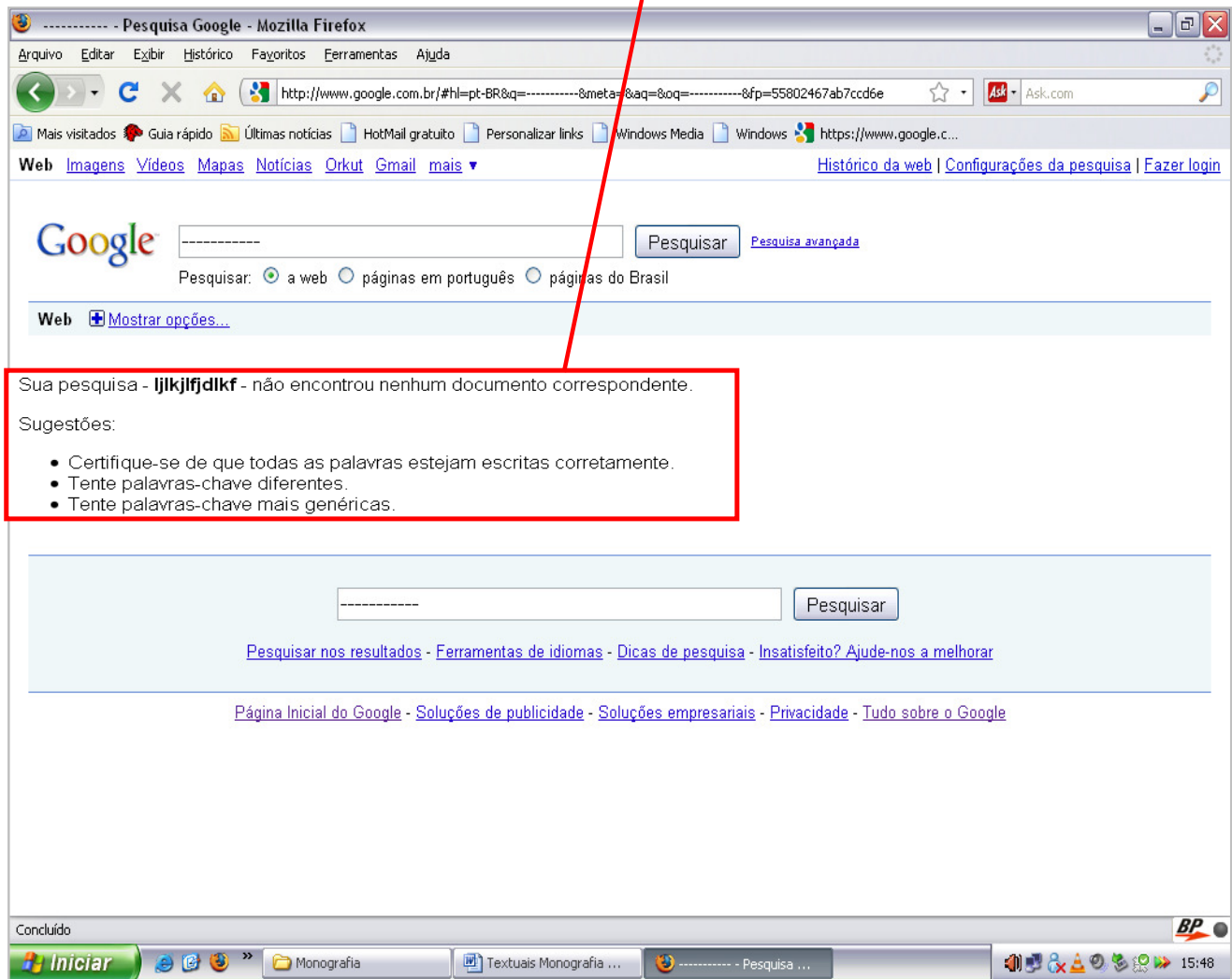


FIGURA 16 - Sistema de busca em websites (Busca sem resultados no Google)

FONTE: Google Brasil. Disponível em: < <http://www.google.com.br/> >. Acesso em: 05 dez. 2009.

4 PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: UMA BREVE INTRODUÇÃO

O Portal Administradores.com.br disponível na URL <http://www.administradores.com.br/>, é considerado pela comunidade de docentes, discentes e profissionais da área de Administração de Empresas como um dos principais canais de informação on-line voltado para à área de Administração e Negócios.

Destacando-se enquanto um *website* dinâmico, interativo e conectado a tudo o que acontece no ambiente empresarial e acadêmico, este Portal reúne administradores, professores e estudantes de Administração de Empresas, além de empresários, executivos e um excelente grupo de profissionais vinculados, de alguma forma, à Administração de Empresas.

A redação do Portal produz e publica diariamente um conteúdo relevante e atualizado, totalmente focado em Administração e em suas áreas afins, como Marketing, Finanças, Estratégia, Recursos Humanos, etc.

Além da participação em comunidades, redes de amigos e outras opções comuns aos sites de relacionamento, os membros do Portal Administradores.com.br contam, ainda, com blogs pessoais, espaço para publicar seus próprios artigos e também suas publicações acadêmicas, o que permite ao usuário ser um agente ativo na formação do conteúdo do site.



FIGURA 17 - Interface do Portal Administradores.com.br.

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < http://www.administradores.com.br/ >. Acesso em: 03 dez. 2009.

4.1 MISSÃO

O objetivo principal do Portal Administradores.com.br é contribuir para a evolução constante do Administrador e da Administração de Empresas.

Esse objetivo está expresso nas palavras de Leandro Vieira, criador do Portal:

"Há algum tempo, a Internet vem moldando as formas de relacionamento. As pessoas estão descobrindo novas maneiras de compartilhar conhecimento, de forma coletiva. Cientes disso estamos utilizando essa poderosa ferramenta para impulsionar o crescimento da Administração de Empresas. Como resultado direto, as pessoas que fazem parte desse movimento estão ficando mais inteligentes, mais audazes e capazes, mudando a realidade à sua volta. Junte-se a nós."

4.2 HISTÓRICO

O Portal Administradores.com.br foi idealizado por Leandro Vieira em 2000, quando ainda cursava a graduação em Administração, mas foi ao ar oficialmente em 2004 e, desde então, firmou-se como o principal ponto de referência para acadêmicos e profissionais de Administração.

Atualmente, o Portal é dirigido por Leandro Vieira e conta com o apoio institucional do Conselho Federal de Administração, além de outras instituições representativas da profissão, e parcerias com grupos privados de grande notoriedade no Brasil e exterior, como HSM Group, Editora Abril, Catho On-line, Editora Globo, Harvard Business Review Brasil, entre muitos outros.

4.3 EQUIPE

A equipe de trabalho é composta por um grupo de profissionais e pesquisadores munido de idéias e estratégias inovadoras que, apostando numa mídia altamente abrangente, faz da informação a grande fonte do desenvolvimento humano e do crescimento profissional. Nesta página e na página 65 serão descritos os nomes, breve currículo e função desempenhada por cada membro da referida equipe no Portal.

- **Leandro Vieira** - Criador e Editor do Portal Administradores. Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, certificado em Empreendedorismo pela *Harvard Business School* e Administrador de Empresas pela Universidade Federal da Paraíba. Tem MBA Internacional em Marketing, pelo

Instituto Português de Administração e Marketing (IPAM) e é Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Foi professor da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escreve também no Blog Administre-se e para a Revista VOCÊ S/A.

- **Anna Vita Vieira** – Responsável pelo Departamento Comercial. É Advogada, formada pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Tem especialização em Direito do Trabalho pelo Centro de Estudos do Trabalho (CETRA) do Rio Grande do Sul.

- **Diogo Lins Nóbrega** – Responsável pelo setor Administrativo e pelo setor de *e-commerce*. Mestre em Administração de Empresas pela Universidade Federal da Paraíba, com foco em Tecnologia da Informação, e Administrador pela mesma instituição. Seus interesses de pesquisa envolvem Gestão da Mudança e improvisação.

- **Leonardo Mello** – Responsável pela área de Projetos. É Administrador pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Trabalha na área de Internet desde 1997, atuando como desenvolvedor, gerente e analista de projetos em empresas de tecnologia e propaganda do Rio Grande do Norte.

- **José Alves Júnior** – Responsável pela Coordenação de Arte. Possui formação acadêmica em Publicidade e Propaganda, e é responsável pela aprovação final dos projetos de Criação dos Administradores. Trabalhou, desde o início da *Web* no Brasil, nos maiores veículos de comunicação e agências do Rio Grande do Norte.

- **Aldo César** – Responsável pela área de Desenvolvimento *Web*. É Bacharel em Ciências da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. É responsável ainda pela engenharia de sistemas *web-based*, análise e manipulação de banco de dados. Sun Certified Programmer for Java (SCJP 5.0).

- **Juciano Araújo** – Responsável pela área de Tecnologia. É Bacharel em Ciências da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, onde também cursou Mestrado em Inteligência Computacional. É o responsável pela busca e implementação de novidades tecnológicas.

- **Fábio Bandeira de Mello** – Responsável pela Redação. É jornalista pela Universidade Federal da Paraíba.
- **Pollyanna Melo** – Responsável também pela Redação. É jornalista pela Universidade Federal da Paraíba.
- **Michelle Veronese** – É Correspondente Internacional - Lausanne/Suíça. Jornalista formada pela Universidade Federal da Paraíba, com Mestrado em Ciências da Religião pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Escreve para a Saúde É Vital, Women's Health, Superinteressante e para o site Bebê.com.br. Em 2008, teve duas indicações ao Prêmio Abril de Jornalismo e, em 2006, recebeu o Prêmio Imprensa Novo Nordisk.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste Trabalho de Conclusão de Curso foi realizada uma pesquisa exploratória na área de Ciência da Informação, por se tratar da etapa inicial na estrutura geral de concepção de pesquisa, considerando-se que pouco se sabe sobre os resultados alcançados acerca do Portal Administradores.com.br, sob a ótica da Arquitetura da informação.

Partindo-se do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa, segundo (Gil apud SILVA, 2001), é exploratória e descritiva. Exploratória na medida em que colherá informações para um melhor entendimento do assunto; e descritiva por envolver o uso de técnicas padronizadas para a coleta de dados.

Indicada em situações nas quais as informações sobre o problema em estudo são restritas ou escassas, a pesquisa exploratória tem por finalidade ampliar o conhecimento sobre o tema pesquisado, clarificando conceitos e fornecendo subsídios para as etapas subseqüentes de investigação. (VERGARA, 2006). Para tanto fará uso de material já publicado sobre o assunto, seja em formato impresso ou em meio eletrônico.

É ainda o tipo de pesquisa que,

Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume em geral, as formas de Pesquisa Bibliográficas e Estudos de Caso. (GIL, 1991 apud SILVA, 2001, p.21)

Em relação à natureza da pesquisa, é do tipo aplicada e visa avaliar a Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br, através de levantamento de dados bibliográficos em fontes nacionais e internacionais, bem como mediante análise da Arquitetura da Informação atualmente existente no referido Portal.

Assume ainda um caráter quantitativo e qualitativo. Qualitativo por considerar que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser traduzida em números, uma vez que se obtém a priori opinião do usuário, e quantitativo porque as informações coletadas pelos questionários serão expressas na forma de números.

Neste Trabalho de Conclusão de Curso foi realizada inicialmente uma revisão bibliográfica, que apresentou os conceitos de Arquitetura, Arquitetura da Informação,

Arquitetura da Informação para *Web*, abrangendo também informações acerca do Portal Administradores.com.br. Em seguida foram estudadas as principais técnicas de avaliação da Arquitetura da Informação do Portal, dando-se maior ênfase às de avaliação com a participação do usuário. (GIL apud SILVA,2001).

A avaliação da Arquitetura da Informação do Portal se dará de duas formas: 1) Por meio de Estudo de Caso que se dá através de um estudo profundo e exaustivo de um objeto de forma que se permita o seu amplo detalhamento e conhecimento e, 2) Usando-se o Método de Pesquisa Experimental, onde “se determina um objeto de estudo, selecionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo e definem-se as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto”. (GIL, 1991 apud SILVA, 2001, p.21).

5.1 ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DA PESQUISA

Para o estudo dos usuários, desenvolveu-se um questionário contendo variáveis (perguntas) abertas e fechadas aplicado com o propósito de identificar a opinião destes, com relação à Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br. Decidiu-se utilizar um questionário com perguntas abertas por entender-se que “uma das grandes vantagens das perguntas abertas é a possibilidade de o entrevistado responder com mais liberdade, não estando restrito a marcar uma ou outra alternativa” (Richardson, 2008, p.195). Em paralelo optou-se também pela utilização de perguntas fechadas, pois segundo Richardson (2008) as perguntas fechadas são fáceis de serem codificadas e o entrevistado não precisa escrever, isso facilita o preenchimento total do questionário propiciando uma redução de tempo durante sua aplicação.

O questionário foi composto por 27 (vinte e sete) variáveis divididas em módulos específicos que procuraram contemplar os critérios predefinidos. As variáveis foram especialmente formuladas para o público usuário do Portal Administradores.com.br, sendo este público composto por discentes, docentes e profissionais de diversas áreas do conhecimento, mais especificamente da área de Administração. As variáveis foram desenvolvidas apoiando-se em informações relevantes ao entendimento do público avaliado, e basearam-se em pesquisa diretamente relacionada com a Arquitetura da Informação para *Web*. Levando-se em consideração o fato de que o objeto do instrumento de pesquisa foi o indivíduo, as

escalas foram organizadas em primeira pessoa com o intuito de facilitar a interpretação dos itens pelos respondentes.

Com o objetivo de conhecer melhor o público estudado, o instrumento da pesquisa foi dividido em duas partes, sendo a primeira destinada a identificar o perfil dos usuários e a segunda parte destinada especificamente a análise da Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br. Na primeira parte foram incluídas 3 (três) variáveis de cunho fechado, com o intuito de identificar o sexo do respondente; idade e frequência de uso da internet para fazer pesquisas. Na segunda parte as variáveis foram agrupadas em quatro blocos, divididas conforme os quatro sistemas da Arquitetura da Informação (sistema de organização; sistema de navegação; sistema de rotulação e sistema de busca), contendo cada um destes blocos 5 (cinco) variáveis fechadas e 1 (uma) variável de cunho aberto, resultando num total de 27 (vinte e sete) questões. Após elaborar as questões, defini-las e agrupa-las, foram feitas revisões da sua consistência, onde ocorreram ajustes e eliminação de questões que pudessem gerar qualquer tipo de viés ou prejudicasse o desenvolvimento da pesquisa.

O questionário proposto foi construído como escala de avaliação tipo Likert variando entre 1 (um) e 5 (cinco) pontos. Nesse tipo de escala, o grau de concordância cresce conforme maior for o número de pontos assinalados, ou seja, os usuários avaliam de acordo com as indicações que variam desde “concorda fortemente” até “discorda fortemente”. O ponto 3 (três) da escala foi considerado como neutro uma vez que caracteriza a incerteza ou neutralidade quanto a posição de resposta.

5.2 AMOSTRA E APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O referido instrumento foi elaborado e disseminado com o auxílio de um software livre próprio para a construção e disseminação de questionários na Web (APÊNDICE A), intitulado *encuestafacil.com*, disponível na URL <http://www.encuestafacil.com/>. Para obtenção das respostas referentes ao questionário optou-se por duas alternativas: num primeiro momento foram enviados e-mails com o link para acesso ao questionário (APÊNDICE A), para a equipe responsável pelo Portal; num segundo momento, partiu-se para a inserção de um tópico cujo título foi: *Arquitetura da Informação para Web: Questionário “Participe”*, dentro da comunidade de Administração mais especificamente no tópico Fórum, que

encontra-se inserido no menu Comunidade, do Portal Administradores.com.br, conforme figura 18.

Arquitetura da Informação para Web: Questionário "Participe"

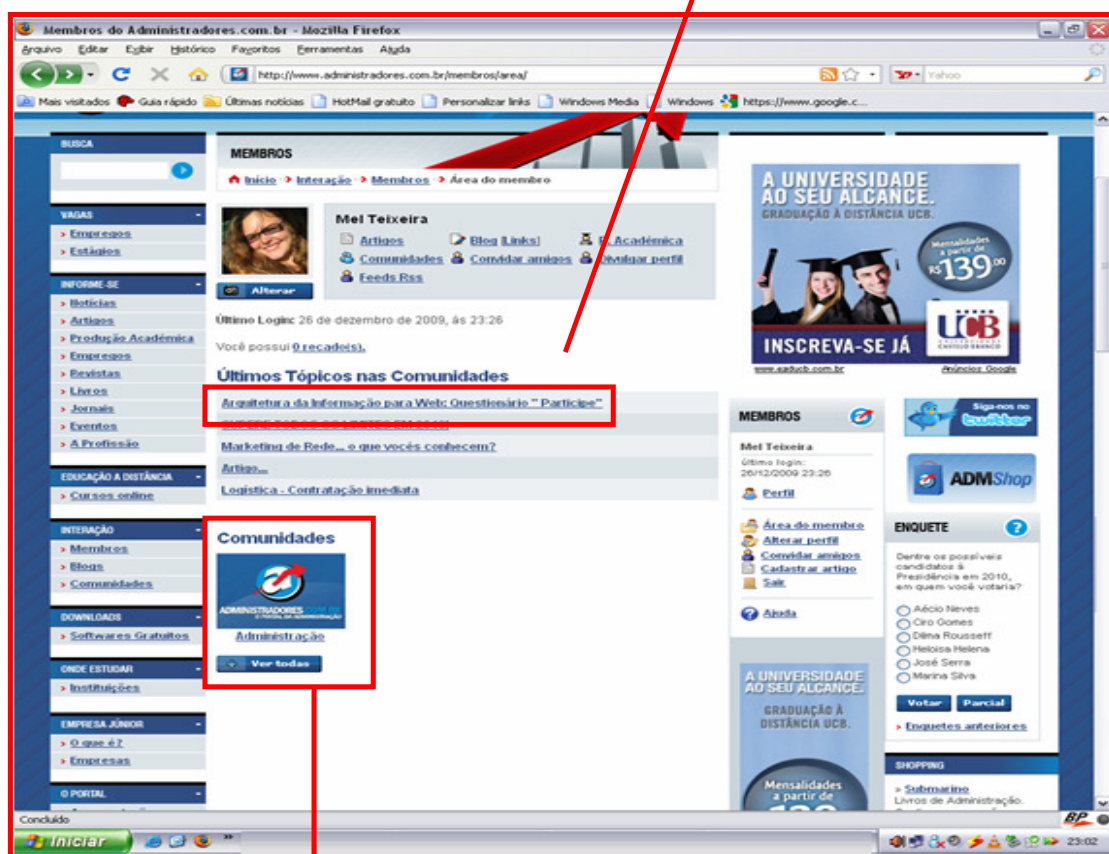


FIGURA 18 - Inserção do questionário da Pesquisa, na Comunidade Administração, para obtenção de resposta dos usuários do Portal

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/> >. Acesso em: 24 dez. 2009.

O texto do e-mail continha uma breve explanação com informações acerca do que era a pesquisa, a que curso o pesquisador e o orientador estavam vinculados, e quais os objetivos que a pesquisa pretendia alcançar, entre outros pontos, ao término do preenchimento do questionário o respondente recebia automaticamente uma mensagem de agradecimento. É importante destacar que esse software só permite que o respondente tenha acesso ao questionário uma única vez, dessa forma, torna-se possível crer que as respostas formam bem fundamentadas e transmitem confiabilidade, integridade e precisão.

A amostra por sua vez, resultou num total de 16 respondentes, dentro de um universo no qual pretendia-se obter no mínimo 15 e no máximo 50 respondentes, classificados enquanto usuários do Portal. Optou-se pela amostra anteriormente citada, pelo fato do público usuário do Portal serem os mais prejudicados ou favorecidos com a boa ou má Arquitetura da Informação deste.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

6.1 TABULAÇÃO DOS DADOS

Nessa etapa torna-se importante destacar que os grupos relacionados ao sistema de organização, navegação, rotulação e busca, foram compostos por uma mesma quantidade de variáveis, ou seja, 5 (cinco) variáveis de cunho fechado e 1 (uma) variável de cunho aberto. A avaliação do Perfil do usuário, por sua vez, consistiu em um bloco com 3 (três) perguntas. As tabelas abaixo resumem o total de variáveis em cada grupo. A tabulação dos dados foi realizada com o auxílio do software Excel.

TABELA 1 - RESUMO DO NÚMERO DE VARIÁVEIS PARA IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR

Variáveis	Respondentes	Nº de Variáveis
Sexo do respondente	16	1
Idade do respondente	16	1
Frequência de uso da internet	16	1

FONTE: Dados da pesquisa.

TABELA 2 - RESUMO DO NÚMERO DE VARIÁVEIS EM CADA SISTEMA DO QUESTIONÁRIO.

Sistemas	Respondentes	Nº de Variáveis
Organização	16	6
Navegação	16	6
Rotulação	16	6
Busca	16	6

FONTE: Dados da pesquisa.

Mediante a disposição da tabela 1 observa-se que os sistemas de organização, navegação, rotulação e busca do Portal foram compostos por 6 variáveis cada um, e o estudo por 16 respondentes, o que resultaria num total de 96 informações para cada sistema.

A escala utilizada varia de 1 a 5 pontos, sendo assim, a mediana das informações vale 3, ou seja, o ponto central (indeciso) do conjunto de informações da escala vale 3. De acordo com o exposto, temos as informações apresentadas na tabela 3.

TABELA 3 - QUANTIDADE DE INFORMAÇÕES RELACIONADAS AO PERFIL DOS USUÁRIOS DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR, APÓS RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO.

Sexo		Idade do respondente		Frequência de uso da internet para fazer pesquisas	
Feminino	5	Menor que 20 anos	0	Menos de uma hora	0
Masculino	11	Entre 20 e 29 anos	15	De uma a dez horas	11
		Entre 30 e 40 anos	0	De onze a vinte horas	1
		Maior que 40 anos	1	Mais de vinte horas	4
Total	16	Total	16	Total	15

FONTE: Dados da pesquisa.

TABELA 4 - QUANTIDADE DE INFORMAÇÕES PARA IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR, APÓS RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO.

Sistema de organização	Concorda Fortemente	Concorda	indeciso	Discorda	Discorda Fortemente
1. A interface do Portal é simples e amigável	1	6	1	4	0
2. Localizo facilmente informações acerca do que é o Portal	2	7	1	3	0
3. A ausência do menu de navegação global compromete a organização	4	4	1	3	1
4. O menu de navegação local está bem posicionado	1	11	0	1	0
5. Há muita informação na página inicial	6	3	1	3	0
Total	14	31	4	14	1
Sistema de navegação	Concorda Fortemente	Concorda	indeciso	Discorda	Discorda Fortemente
1. É fácil a navegação neste Portal	3	4	0	5	0
2. A organização hierárquica do menu de navegação local facilita a recuperação da informação	1	8	1	3	0
3. Sempre sei em que página estou e como chegar onde quero chegar	1	8	0	3	1
4. A ausência de um menu de navegação global prejudica minha navegação	2	4	1	6	0
5. Perco muito tempo procurando as informações que desejo	2	3	1	7	0
Total	9	27	3	24	1

Sistema de rotulação	Concorda Fortemente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Fortemente
1. Consigo visualizar facilmente o rótulo contato	1	5	0	6	1
2. No rótulo contato encontro as seguintes informações: endereço, telefone, fax e e-mail	0	4	0	6	2
3. Consigo entender a linguagem dos rótulos empregados no Portal	0	12	0	1	0
4. São utilizados ícones padronizados (senso comum) para rotular o Portal. Ex: uma lupa para busca, um carrinho para compras etc.	0	7	2	3	1
5. Os rótulos empregados neste Portal são muito intuitivos	0	6	3	3	1
Total	1	34	5	19	5

Sistema de busca	Concorda Fortemente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Fortemente
1. O sistema de busca está facilmente visível	1	8	1	3	0
2. Encontro rapidamente às informações que desejo	1	8	0	3	1
3. As páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer a busca	0	6	1	5	1
4. O menu de busca dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal	0	3	3	5	2
5. Existe uma busca avançada para refazer a pesquisa, caso não encontre as informações que preciso	0	5	2	3	3
Total	2	30	7	19	7

FONTE: Dados da pesquisa.

TABELA 5 - QUANTIDADE DE INFORMAÇÕES EM CADA SISTEMA DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR, CONSIDERANDO – SE A MEDIANA IGUAL A 3 DENTRO DA ESCALA QUE VARIA DE 1 A 5 PONTOS.

Sistemas	Abaixo da mediana	Igual a mediana	Acima da mediana
Organização	15	4	45
Navegação	25	3	36
Rotulação	24	5	35
Busca	26	7	32

FONTE: Dados da pesquisa.

Após a tabulação dos dados, partiu-se para a análise destes, com o objetivo de identificar os pontos fortes e fracos existentes na Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br, de acordo com a visão dos entrevistados.

6.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: VISÃO DOS ENTREVISTADOS

6.2.1 Perfil dos usuários entrevistados

Nesta página e na página 76 serão apresentados os resultados de cada variável utilizada para identificação do Perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Nesta etapa optou-se pela análise individual de cada uma das variáveis, onde cada gráfico representa o resultado obtido individualmente em cada questão. Para uma maior e melhor compreensão, é aconselhável realizar leitura do gráfico acompanhando instantaneamente o percentual apresentado neste, e sua respectiva legenda.

Diante disso, têm-se as seguintes informações:

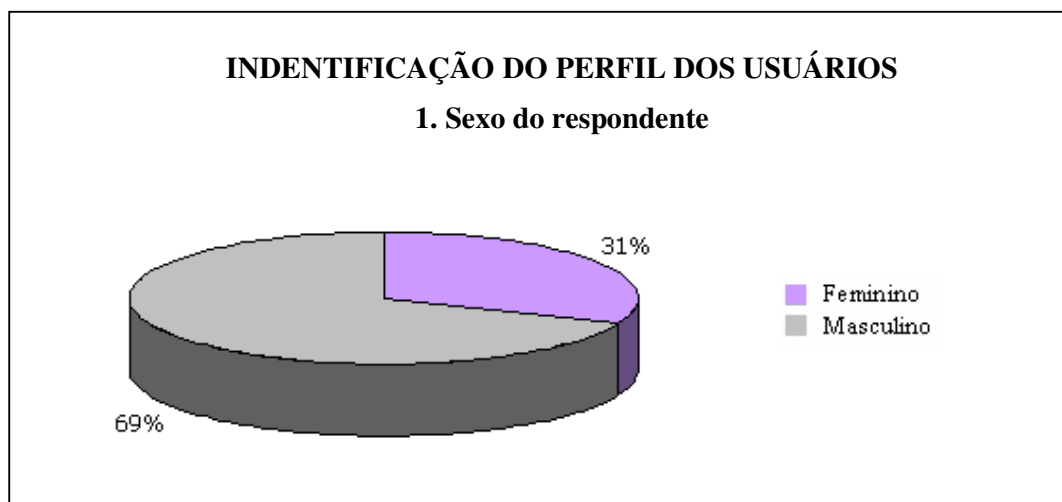


FIGURA 19 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 1.

Em observação a figura 19, percebe-se que, diante da amostra avaliada, o público masculino atingiu o percentual de 69%, destacando-se com relação ao público feminino, cujo percentual foi de 31%. Sendo assim, conclui-se que nesta pesquisa, a maior parte dos respondentes foi do sexo masculino.

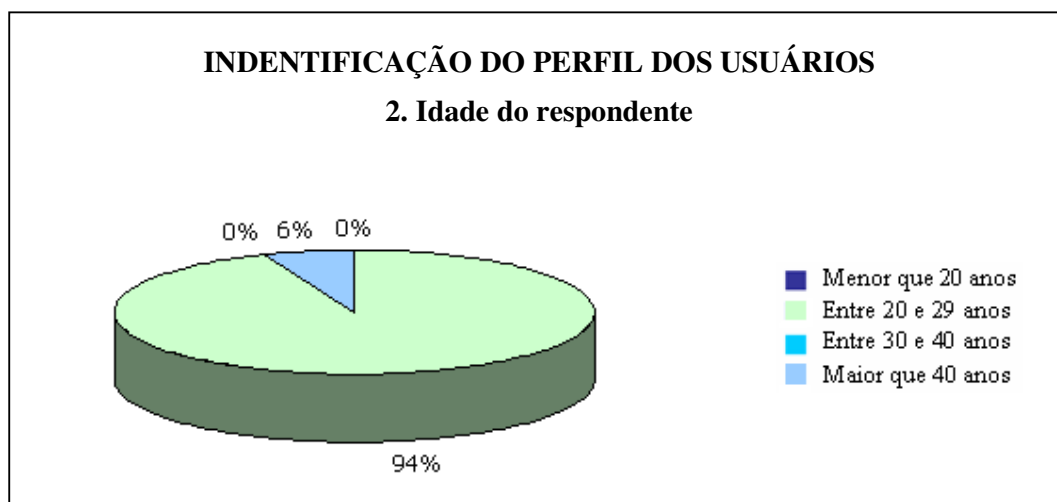


FIGURA 20 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 2.

Na figura 20, nota-se que, 94% dos respondentes possui idade entre 20 e 29 anos. Dando seguimento a análise tempo um percentual de 6% para a opção “ Maior que 40 anos”. As opções Menores que 20 anos e Entre 30 e 40 anos, não foram escolhidas por ninguém. Face ao exposto, conclui-se que nesta pesquisa, a maior parte dos respondentes possui uma faixa etária de 20 a 29 anos.

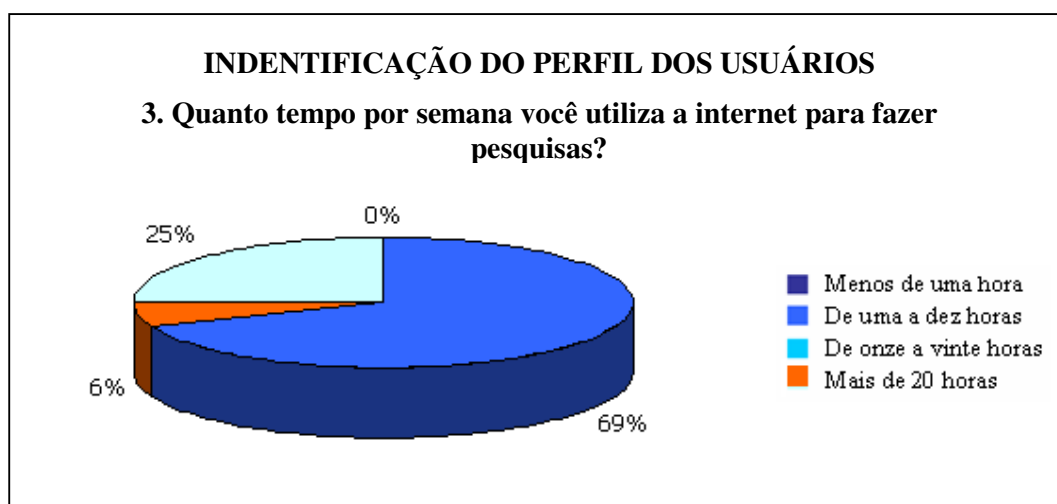


FIGURA 21 - Avaliação do perfil dos usuários do Portal Administradores.com.br. Variável 3.

Em conclusão a análise do perfil dos usuários percebe-se na figura 21, que 69% do público avaliado, utiliza a internet para fazer pesquisas durante a semana, pelo período de uma a dez horas. Em seguida temos um percentual de 25% para o acesso por mais de 20 horas, e posteriormente um percentual de 6% para o acesso de onze a vinte horas. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, o público avaliado utiliza a internet com muita intensidade para fazer suas pesquisas.

6.2.2 Resultados obtidos para cada Sistema da Arquitetura da Informação do Portal

6.2.2.1 Sistema de organização

Desta página até a página 91 serão apresentados os resultados de cada sistema da Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br, sob a ótica de seus usuários. Nesta etapa optou-se também pela análise individual de cada uma das variáveis, onde cada gráfico representa o resultado obtido individualmente em cada questão. Para uma maior e melhor compreensão, é aconselhável realizar leitura do gráfico acompanhando instantaneamente o percentual apresentado neste, e sua respectiva legenda.

Dando início a análise, têm-se as seguintes informações para o Sistema de Organização:

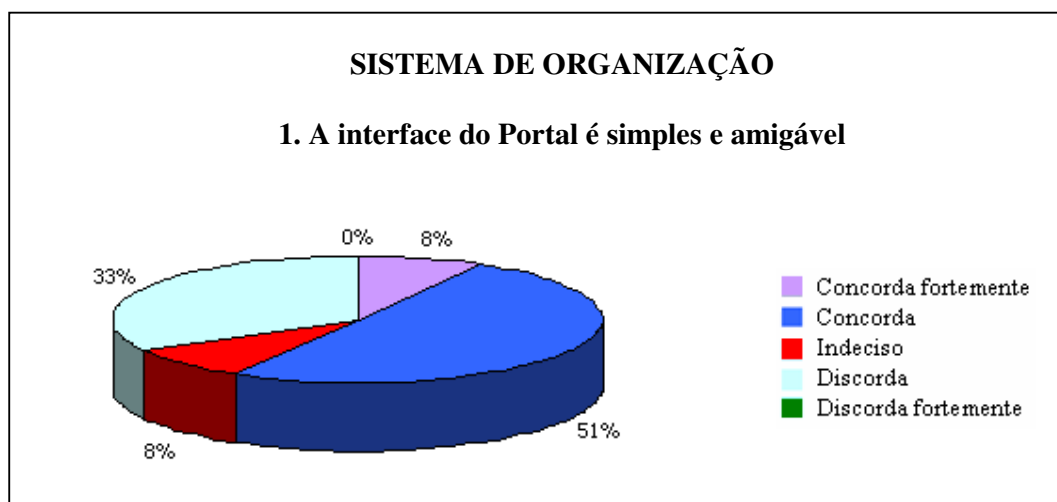


FIGURA 22 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.

Em observação a figura 22, percebe-se que houve uma concordância por parte dos entrevistados, com relação à interface do sistema de organização do Portal Administradores.com.br. Conforme a figura 22, o índice de concordância atingiu a faixa dos 51%, ou seja, mais da metade do percentual respondido. Em segundo lugar, temos o índice de discordância que por sua vez resultou num total de 33%. Em igual percentual têm-se as opções Concorda fortemente com 8%, e Indeciso também com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que de um

modo geral a interface do Portal Administradores.com.br, encontra-se bem apresentável para o público avaliado.

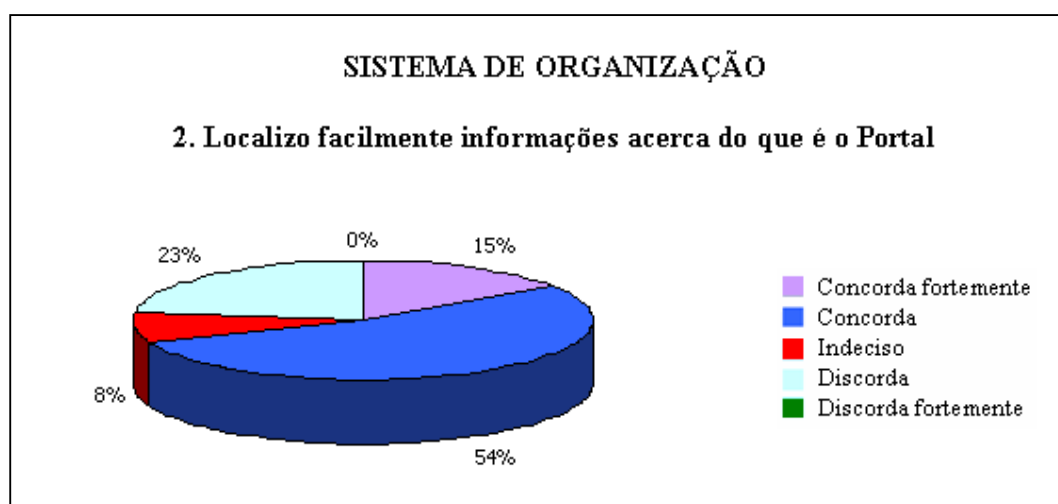


FIGURA 23 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br visão dos entrevistados. Variável 2.

Na figura 23, percebe-se que houve uma concordância por parte dos entrevistados, com relação à facilidade para localização de informações referentes ao Portal Administradores.com.br, onde o índice de concordância atingiu nível de 54%. Em segundo lugar, temos a opção Discorda fortemente que apresentou um percentual de 23%. Posteriormente têm-se as opções Concorda fortemente com 15%, e a opção Indeciso com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que a localização de informações referentes ao Portal, é uma informação de fácil acesso conforme a percepção do público analisado.



FIGURA 24 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3.

Na figura 24, nota-se que houve uma concordância de 31% por parte dos entrevistados, com relação a variável “A ausência do menu de navegação global compromete a organização”, em outras palavras os entrevistados acreditam que a ausência do menu de navegação global no Portal, afeta diretamente o sistema de organização deste, e afeta fortemente conforme o percentual de 30% para a opção Concorda fortemente. Em seguida temos a opção Discorda com 23%, e as opções Indeciso e Discorda fortemente com 8%.

Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público analisado, a ausência do menu de navegação global, é um ponto negativo para o sistema de organização do Portal.

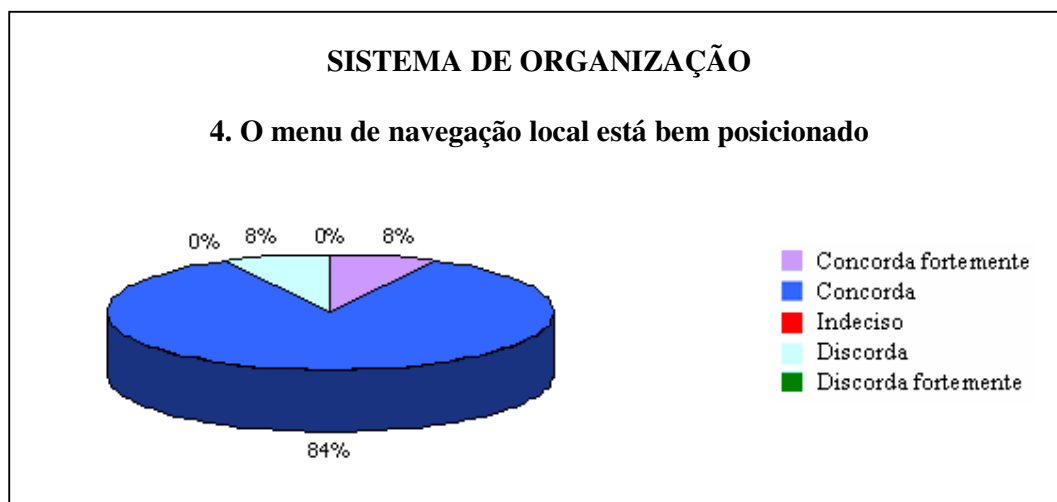


FIGURA 25 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.

Em análise a figura 25, percebe-se que houve uma concordância por parte dos entrevistados, com relação ao posicionamento do menu de navegação local, onde o índice de onde o índice de concordância atingiu 84%. Em seguida temos as opções Concorda fortemente e Discorda com o percentual de 8%. As opções Discorda fortemente e Indeciso não foram escolhidas por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que o menu de navegação local está bem posicionado conforme a percepção do público analisado.

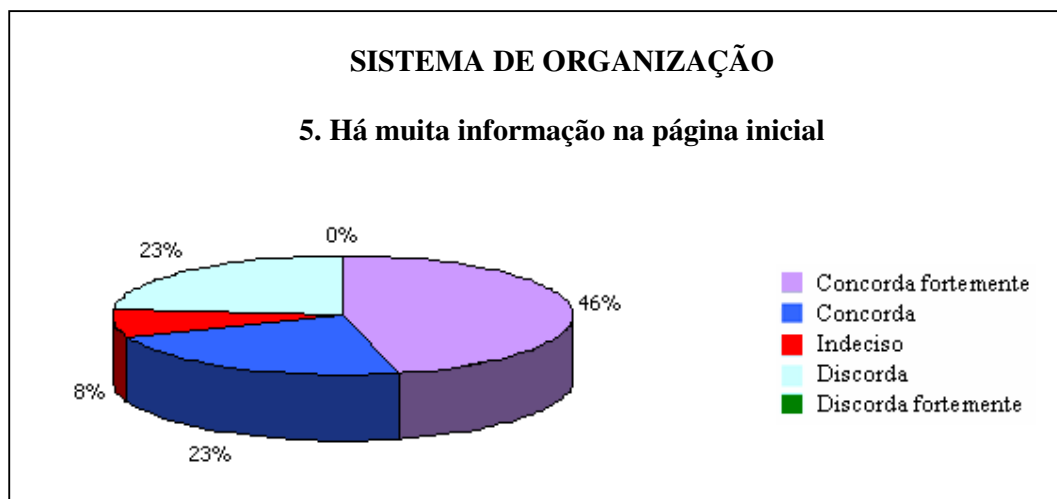


FIGURA 26 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.

Na figura 26, nota-se que houve uma concordância muito forte por parte dos entrevistados, com relação a grande quantidade de informações dispostas na página inicial do Portal, atingindo o percentual de 46%. Em seguida temos as opções Concorde e Discorda com o percentual de 23%. A opção indeciso atingiu 8%, já a opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público analisado, o excesso de informações dispostas na página inicial do Portal, é um ponto negativo para o sistema de organização deste.

Para a variável de cunho aberto, têm-se as seguintes informações:

Respondentes	Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de organização deste Portal?
Respondente 1	“Quando o site está carregando, fica apenas o fundo azul e só depois aparece o branco. Sei que é normal demorar um pouco para carregar, porém o texto normalmente carrega antes e o usuário já poderia iniciar a leitura, não fosse o fundo azul que se mistura com a cor preta da fonte. Então deixo duas como opções: 1 - fazer com que o fundo branco carregue logo, 2 - alterar a cor da fonte”.
Respondente 2	“Há uma grande quantidade de informações na página principal, essa questão pode comprometer o acesso à informação, e ainda a usabilidade do Portal”.

Respondente 3	"MUITO BEM ARQUITETADO"
Respondente 4	"A abundância de informações na página inicial, não deixa a mesma apresentável de uma forma muito agradável".
Respondente 5	"A diversidade de informações existentes na página inicial me deixou um pouco confuso e com a mente "embalharada". Deveria optar-se pela qualidade, não pela quantidade".

QUADRO 1 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.

6.2.2.2 Sistema de navegação

Têm-se as seguintes informações para o sistema de navegação:

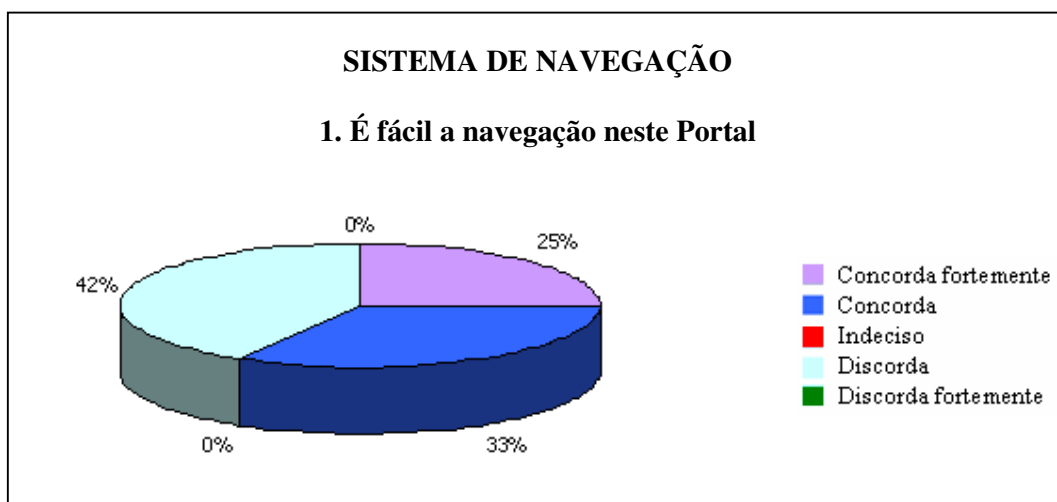


FIGURA 27 - Avaliação do sistema de Navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1.

Adentrando-se agora para a análise do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br, percebe-se conforme a figura 27, que houve uma discordância por parte dos entrevistados, com relação à facilidade de navegação no Portal, atingindo o percentual de 42%. Em seguida têm-se uma concordância de 33% com relação à mesma variável, e a opção Concorda fortemente com 25%. As opções Indeciso e Discorda fortemente não foram escolhidas por ninguém. Sendo assim, pode-se concluir que o público avaliado, sentiu dificuldades para navegar no Portal.

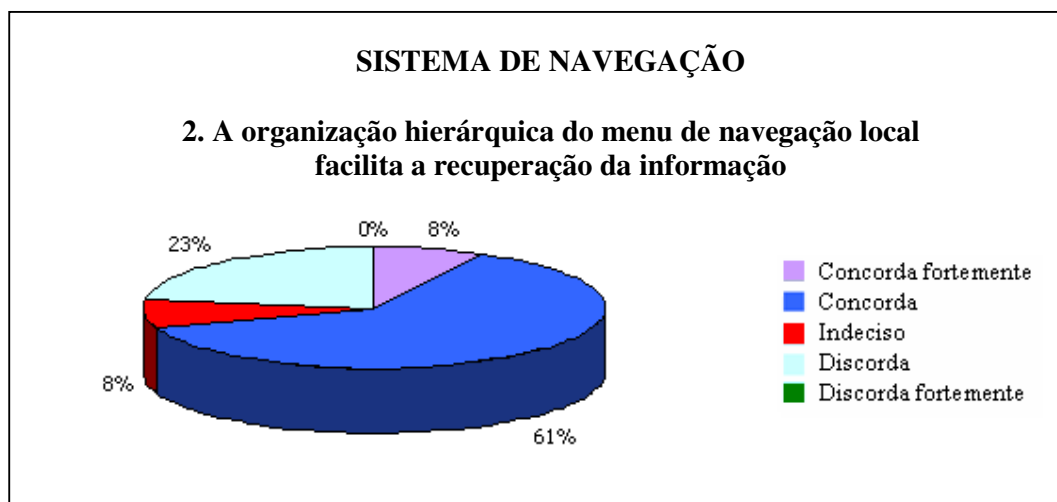


FIGURA 28 - Avaliação do sistema de Navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2

Na figura 28, nota-se que houve uma concordância de 61% por parte dos entrevistados, com relação à facilidade proporcionada pela organização hierárquica do menu de navegação local, para a recuperação da informação. Dando seguimento a análise temos as opções Discorda com 23%, e Concorda fortemente e Indeciso com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, a organização hierárquica do menu de navegação local facilita a recuperação da informação, conforme a percepção do público avaliado.

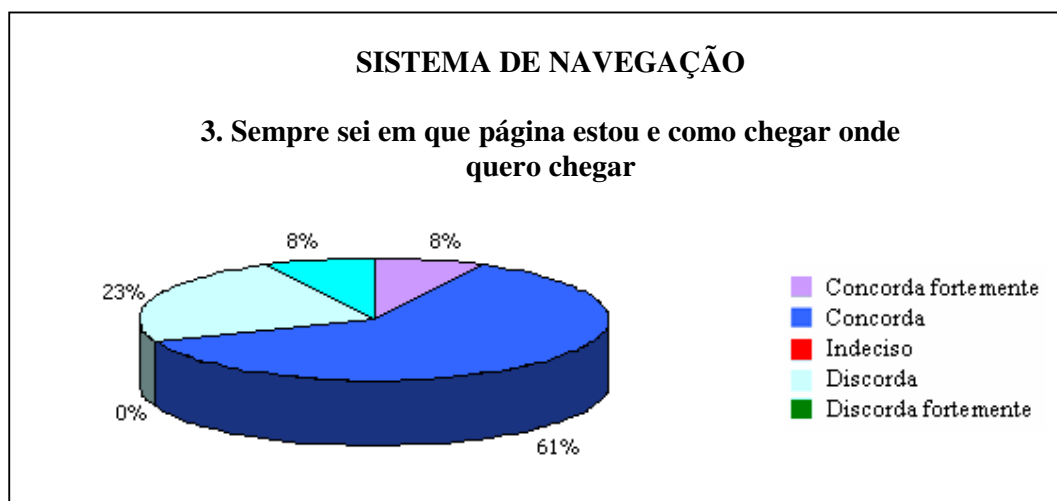


FIGURA 29 - Avaliação do sistema de Navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3

Em análise a figura 29, percebe-se que houve uma concordância de 61% por parte dos entrevistados, com relação a facilidade para localizar - sem em meio ao espaço informacional, isso implica que, no Portal o usuário consegue responder a perguntas do tipo onde estou?, e Onde posso ir?. Em seguida temos as opções Discorda com o percentual de 23%, e as opções Concorda fortemente e Discorda fortemente com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, conforme a percepção do público analisado, os usuários não se sentem perdidos ao navegar pelo Portal.

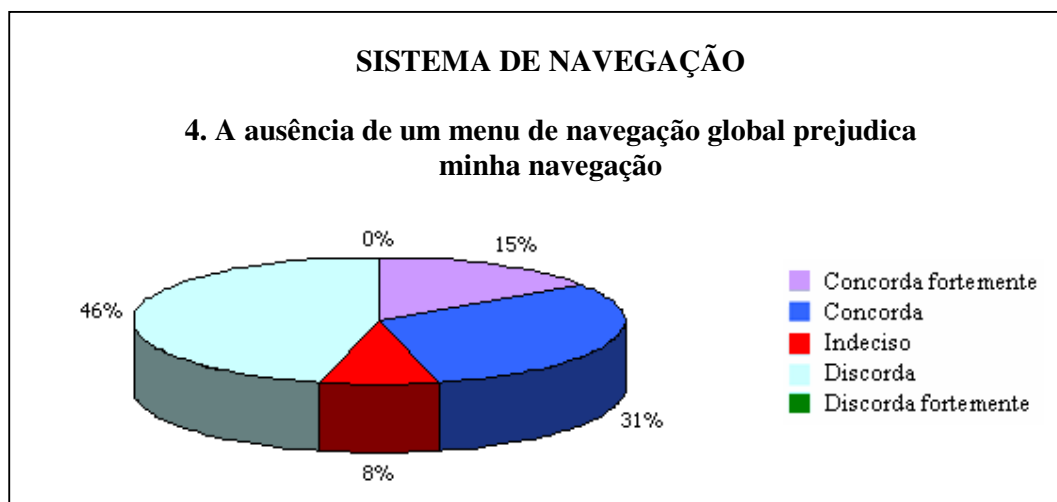


FIGURA 30 - Avaliação do sistema de Navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4.

Na figura 30, nota-se que houve uma discordância de 46% por parte dos entrevistados, com relação a variável “ A ausência de um menu de navegação global prejudica minha navegação”. Dando seguimento a análise temos as opções Indeciso com 8%, Concorda com 31%, e Concorda fortemente com 15%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, a ausência do menu de navegação global não prejudica a navegação pelo Portal.

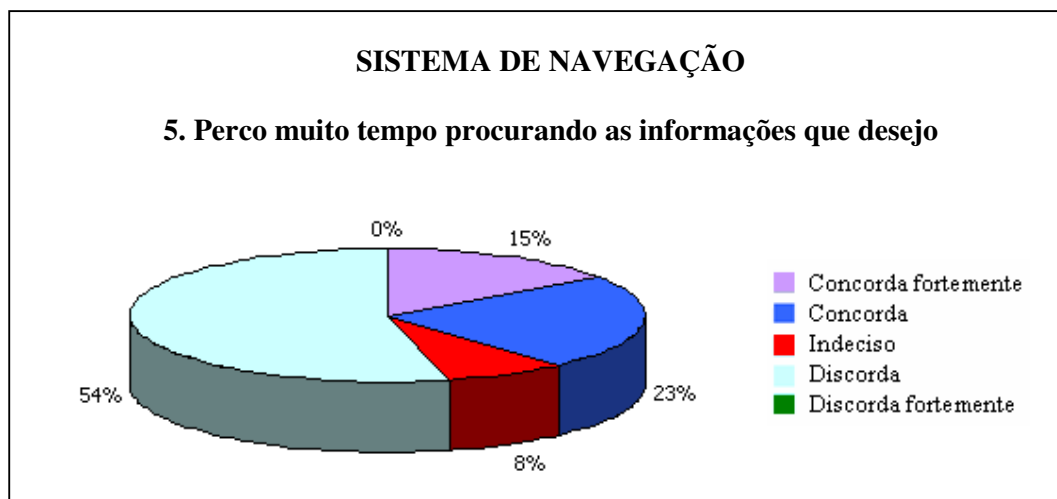


FIGURA 31 - Avaliação do sistema de Navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5.

Em conclusão a análise do sistema de navegação percebe-se na figura 31 uma discordância de 54% com relação à variável “ Perco muito tempo procurando as informações que desejo”. Em seguida temos as opções Concorda com 23%, Concorda fortemente com 15%, e Indeciso com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, que durante a navegação os usuários não perdem muito tempo procurando as informações que desejam.

Para a variável de cunho aberto, têm-se as seguintes informações:

Respondentes	Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de navegação deste Portal?
Respondente 1	“ O sistema de navegação do portal é de fácil acesso”.
Respondente 2	“ Apesar da grande quantidade de informações, não tive muita dificuldade para navegar neste Portal”.

QUADRO 2 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.

6.2.2.3 Sistema de Rotulação

Têm-se as seguintes informações para o sistema de rotulação:

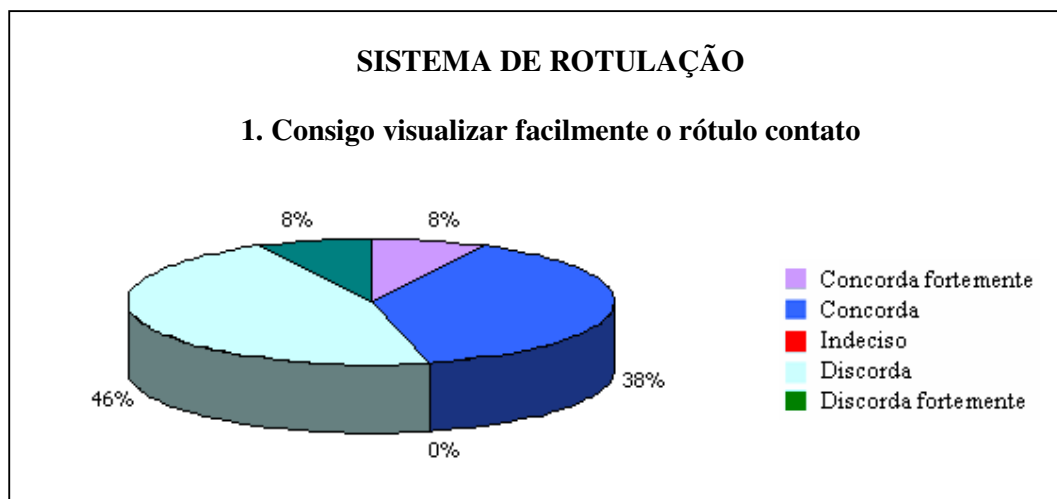


FIGURA 32 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1

Partindo-se agora para a análise do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br, percebe-se conforme a figura 32, que houve uma discordância de 46% por parte dos entrevistados, com relação à facilidade para visualização do rótulo contato. Dando seguimento a análise temos as opções Concorda com o percentual de 38%, e as opções Concorda fortemente e Discorda fortemente com o percentual de 8%. A opção Indeciso não foi escolhida por ninguém. Sendo assim, pode-se concluir que o público avaliado, sentiu dificuldades para encontrar o rótulo “contato” no Portal.

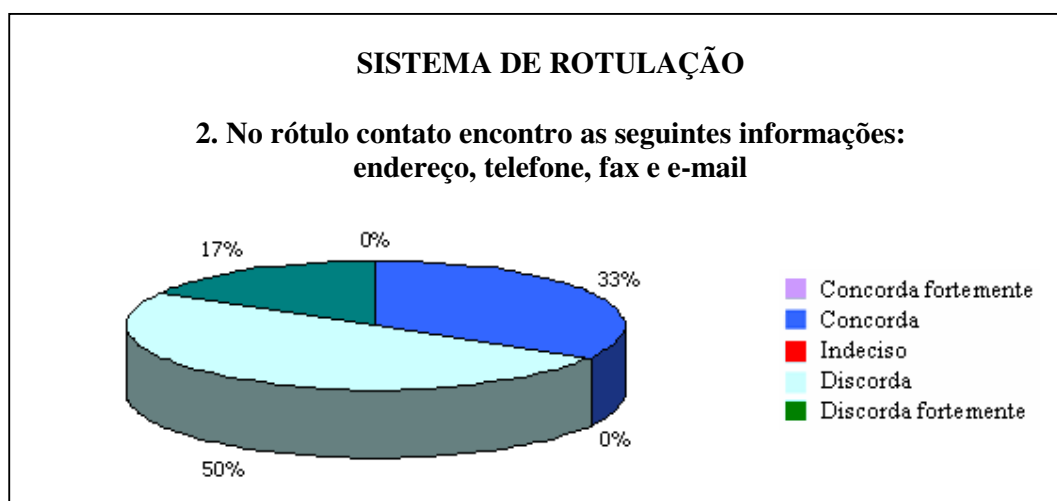


FIGURA 33 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2

Na figura 33, nota-se que houve uma discordância de 50% por parte dos entrevistados, com relação à variável “No rótulo contato encontro as seguintes

informações: endereço, telefone, fax e e-mail”. Dando seguimento a análise temos as opções Concorda com 33%, e a opção Discorda fortemente com 17%. As opções Indeciso e Concorda fortemente não foram escolhidas por ninguém. Sendo assim, pode-se concluir que, segundo a percepção do público avaliado, o rótulo contato não dispõe de informações como: endereço, faz, número de telefone e e-mail.

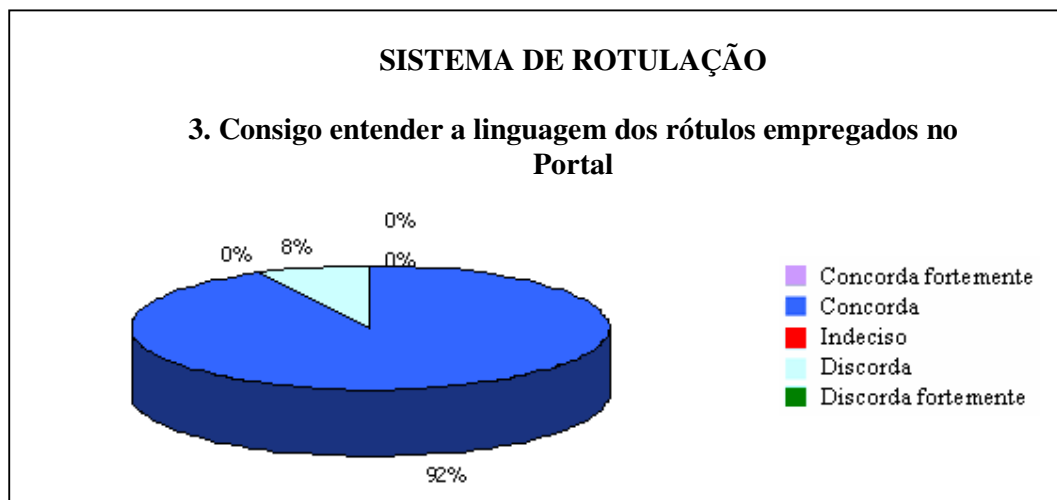


FIGURA 34 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3

A figura 34 apresenta uma concordância de 92% por parte dos entrevistados, com relação à compreensão da linguagem dos rótulos empregados no Portal. O índice de discordância por sua vez, atingiu o percentual de 8%. As opções Concorda fortemente, Indeciso e Discorda fortemente não foram escolhidas por ninguém. Sendo assim, pode-se concluir que, segundo a percepção do público avaliado, os rótulos empregados no Portal, possuem uma linguagem compreensível para os usuários deste.

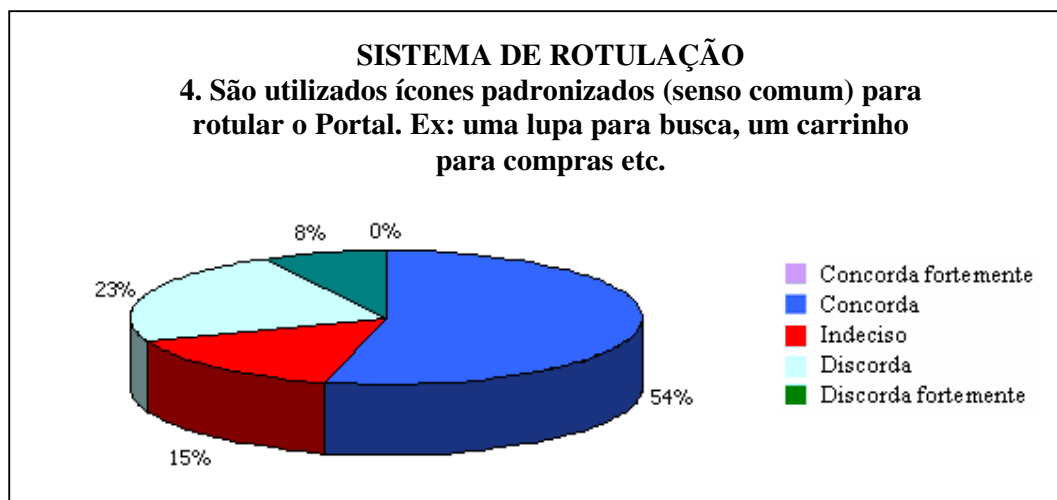


FIGURA 35 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4

Na figura 35, percebe-se que houve uma concordância de 54% por parte dos entrevistados, com relação a variável “São utilizados ícones padronizados (senso comum) para rotular o Portal. Ex: uma lupa para busca, um carrinho para compras etc”. Em seguida temos a opção Discorda com 23%, Indeciso com o percentual de 15%, e Discorda fortemente com 8%. A opção Concorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, segundo a percepção do público avaliado, são utilizados de ícones padrão para rotular o Portal.

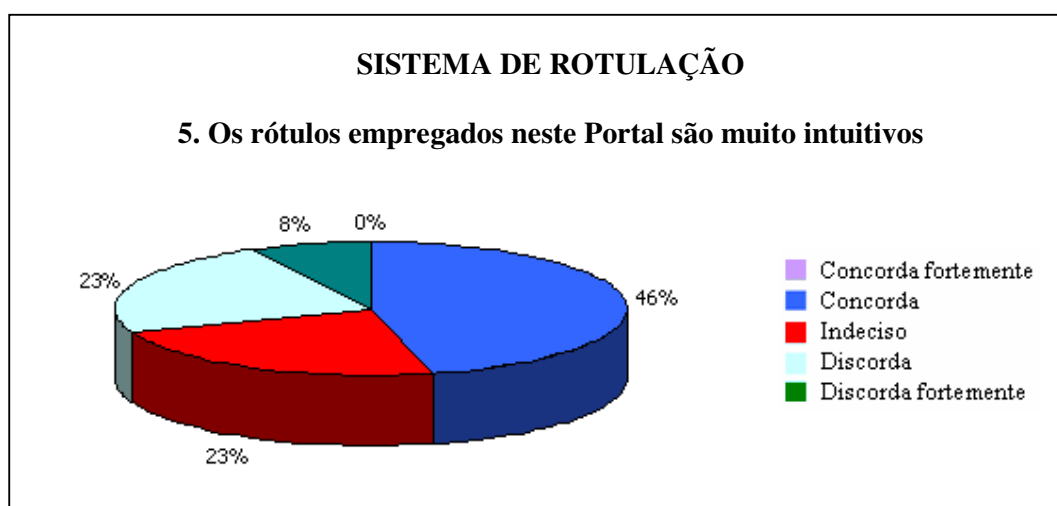


FIGURA 36 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5

Em conclusão a análise do sistema de rotulação percebe-se na figura 36 uma concordância de 46% com relação à variável “Os rótulos empregados neste Portal são muito intuitivos”. Em seguida temos as opções Indeciso e Discorda com 23%, e posteriormente a opção Discorda fortemente com 8%. A opção Concorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, os rótulos empregados no Portal são muito intuitivos.

Para a variável de cunho aberto, têm-se as seguintes informações

Respondentes	Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de rotulação deste Portal?
Respondente 1	“Verifiquei a presença excessiva de rótulos no Portal”.

Respondente 2	“ Apesar da grande quantidade de informações, não tive muita dificuldade para compreender a linguagem dos rótulos deste Portal”.
Respondente 3	Os rótulos são compreensíveis

QUADRO 3 - Avaliação do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.

6.2.2.4 Sistema de Busca

Têm-se as seguintes informações para o sistema de busca:

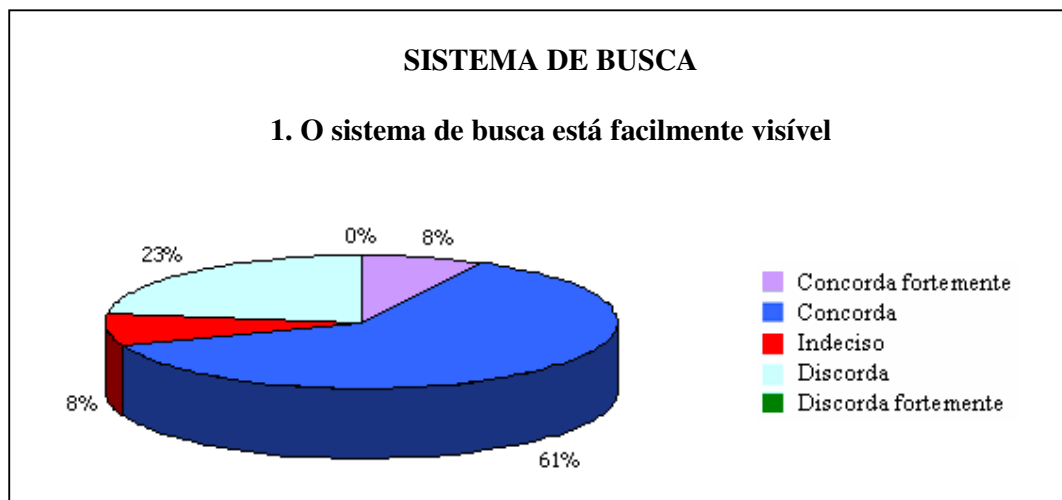


FIGURA 37 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 1

Iniciando-se a análise do sistema de busca, nota-se que na figura 37 houve uma concordância de 61% com relação à visibilidade do sistema de busca. Posteriormente, temos a opção Discorda com o percentual de 23%, e as opções Concorda fortemente e Indeciso com 8%. A opção Discorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, o sistema de busca está facilmente visível.

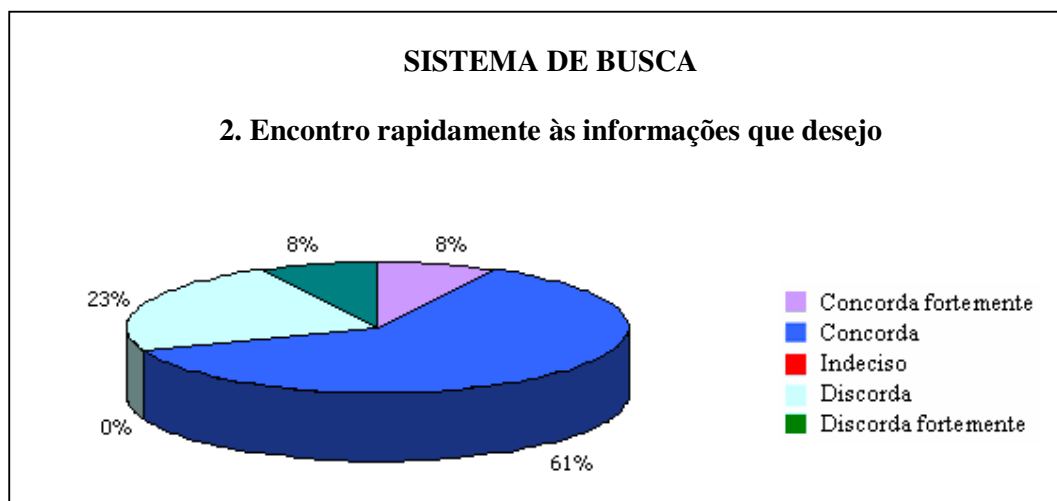


FIGURA 38 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 2

Na figura 38, percebe-se que houve uma concordância de 61% por parte dos entrevistados, com relação à variável “Encontro rapidamente às informações que desejo”. Dando seguimento a análise temos a opção Discorda com 23%, e Concorda Fortemente e Discorda fortemente com 8%. A opção Indeciso não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, no sistema de busca os usuários encontram rapidamente as informações que desejam.

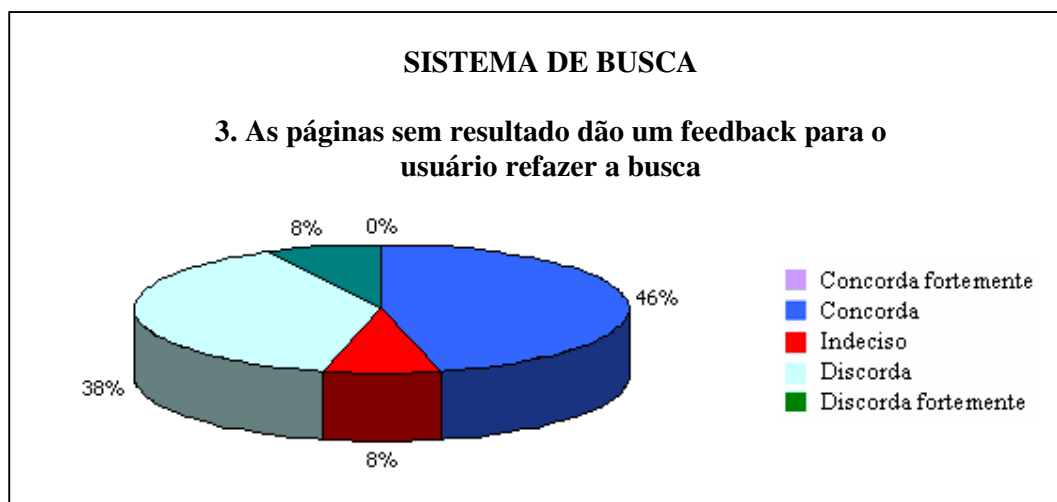


FIGURA 39 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 3

A figura 39, apresenta uma concordância de 46% por parte dos entrevistados, com relação à variável “As páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer a busca”. Dando seguimento a análise temos a opção

Discorda com 39%, e Indeciso e Discorda fortemente com 8%. A opção Concorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, no sistema de busca as páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer sua busca.

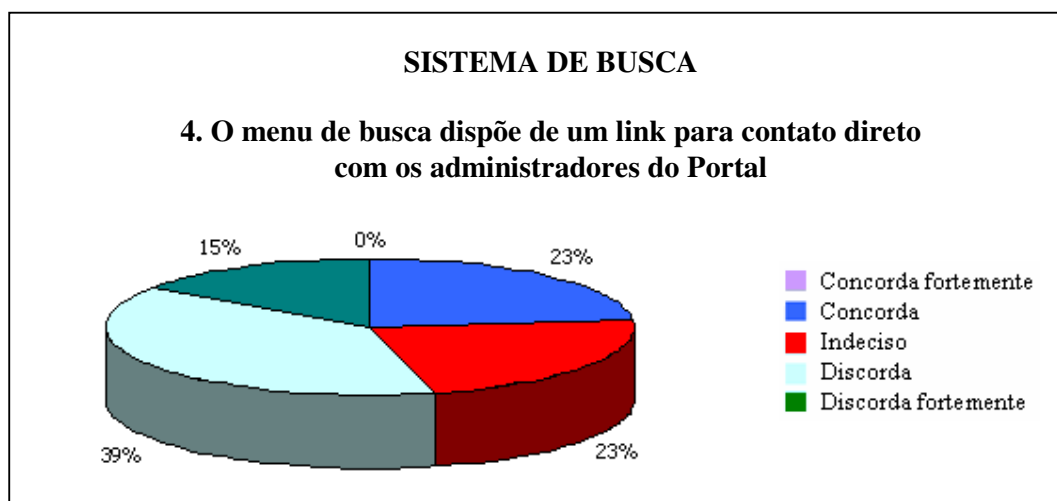


FIGURA 40 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 4

Na figura 40, nota-se uma discordância de 39% por parte dos entrevistados, com relação à variável “O menu de busca dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal”. Dando seguimento a análise temos as opções Indeciso e Concorda com 23%. A opção Concorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face ao exposto, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado, o menu de busca não dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal.

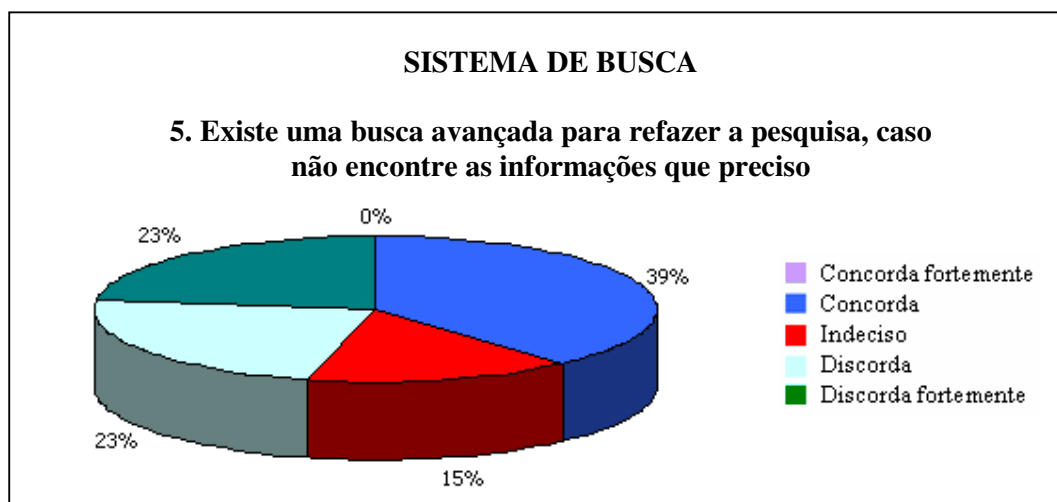


FIGURA 41 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável 5

Em conclusão a análise do sistema de busca percebe-se na figura 41 uma concordância de 39% com relação à variável “Existe uma busca avançada para refazer a pesquisa, caso não encontre as informações que preciso”. Posteriormente temos as opções Discorda e Discorda fortemente com 23% do percentual, temos ainda a opção Indeciso com 15%. A opção Concorda fortemente não foi escolhida por ninguém. Face aos dados anteriormente apresentados, pode-se concluir que, conforme a percepção do público avaliado existe uma busca avançada para refazer pesquisas no sistema de busca do Portal.

Para a variável de cunho aberto, têm-se as seguintes informações

Respondentes	Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de busca deste Portal?
Respondente 1	“Não obtive resultados negativos nas pesquisas.”.
Respondente 2	“O sistema de busca deveria dispor de componentes que pudessem aprofundar as pesquisas, fazê-las de forma mais detalhada”.

QUADRO 4 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão dos entrevistados. Variável de cunho aberto.

6.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO PORTAL ADMINISTRADORES.COM.BR: VISÃO DO PESQUISADOR

6.3.1 Sistema de organização

A análise do sistema de organização do Portal Administradores.com.br disponível na URL: <http://www.administradores.com.br/>, consistiu na observação dos seguintes pontos: interface, incluindo-se aqui a quantidade de informações disponíveis na página inicial; posicionamento dos menus de navegação local e global, e facilidade ou dificuldade para localizar informações acerca do Portal.

Num primeiro momento, em análise a interface do referido Portal, percebeu-se que a grande quantidade de informações representadas principalmente por imagens, gera confusão na mente do usuário, na medida em que este sente dificuldade para filtrar informações relevantes, frente a grande massa informacional

disponível. A mistura de conteúdos de diversos tipos, sendo textos e imagens os tipos mais evidentes no Portal, denomina-se heterogeneidade de conteúdos, fenômeno definido por Reis (2007) como um dos maiores e mais graves problemas de organização da informação na *Web*. Um segundo agravante ainda relacionado à interface do Portal que merece ser mencionado, está relacionado à ausência do menu de navegação global, que dificulta a navegação pelo Portal, e reflete diretamente à má elaboração do sistema de organização deste.

Num segundo momento foi analisada a organização dos menus de navegação global e local. Nessa etapa como citando anteriormente foi percebido um agravante referente à ausência do menu de navegação global, que é de suma importância para a organização de qualquer Portal, *website*, intranet etc, uma vez que mantém relação direta com o menu de navegação local e contribui de forma significativa para auxiliar o usuário na busca pela informação de forma mais rápida. Na *homepage* do Portal pode-se dizer que o menu de navegação local encontra-se bem posicionado. A estrutura de organização que por sua vez complementa o sistema de organização segue o modelo *top-down*, ou seja, hierárquico, uma vez que em cada categoria os assuntos são ramificados de forma vertical. É importante destacar que o sistema hierárquico, permite que os usuários construam um modelo mental da estrutura do site o que facilita a navegação por este. (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p.69).

Com relação à localização de informações acerca do Portal, não foram encontradas dificuldades, uma vez que estas informações são facilmente encontradas no menu de navegação local. A seguir na figura 42, será apresentada a interface do Portal, bem como os pontos aqui assinalados.

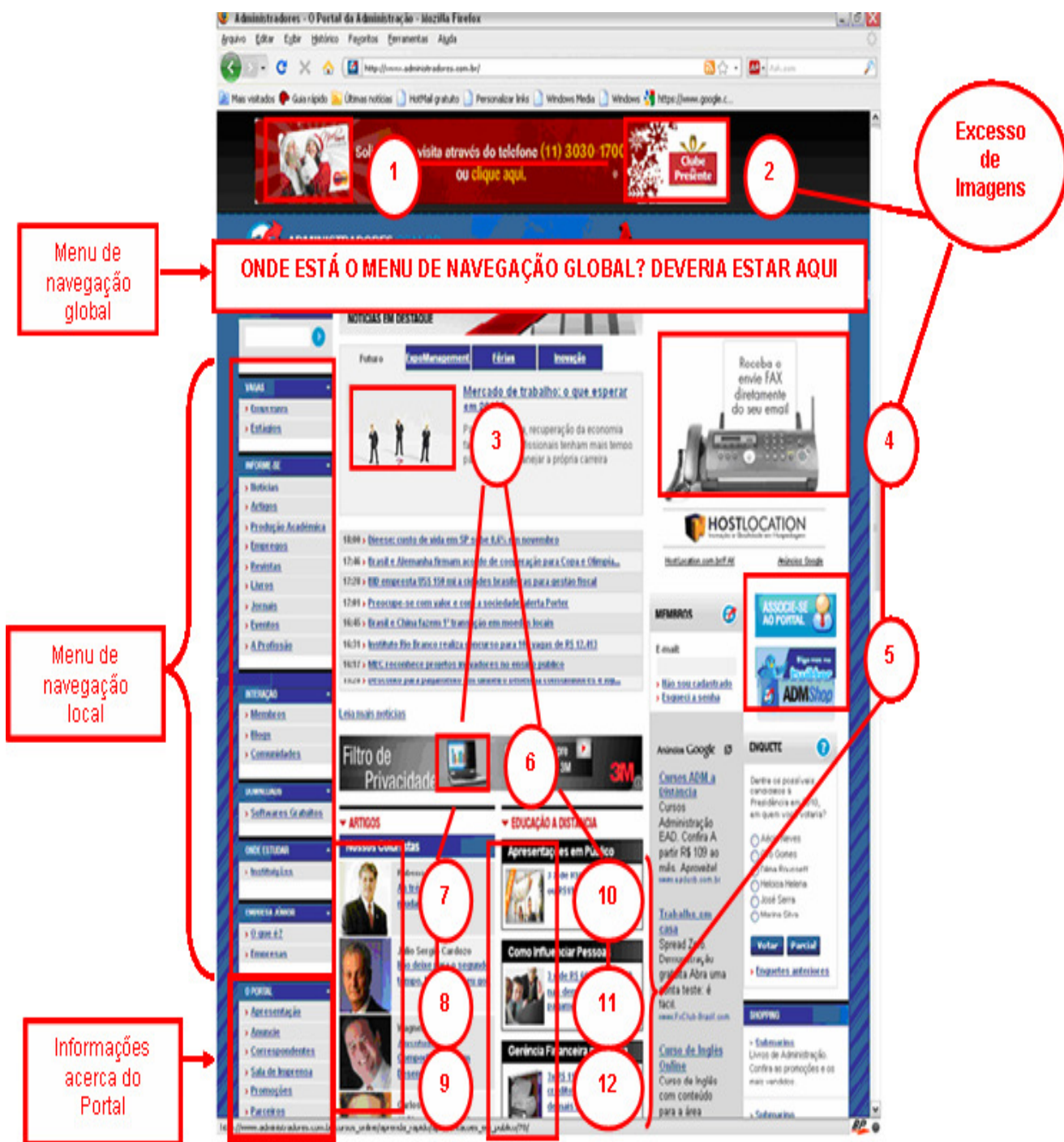


FIGURA 42 - Avaliação do sistema de organização do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/> >. Acesso em: 13 dez. 2009.

6.3.2 Sistema de navegação

A análise do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br disponível na URL: <http://www.administradores.com.br/>, consistiu na observação dos seguintes pontos: facilidade de navegação; uso do menu de navegação local, enquanto instrumento para recuperação da informação, e facilidade ou dificuldade para localizar-se em meio ao espaço informacional.

Observando-se o primeiro ponto aqui descrito referente à facilidade de navegação pelo Portal, percebeu-se que a ausência do menu de navegação global dificulta fortemente a navegação pelo mesmo. O menu de navegação global é um dos componentes mais importantes da Arquitetura da Informação de um *website*. Deve estar presente em todas as páginas que o usuário percorrer no *website*, pois, é tido como a principal base de apoio para uma eficiente navegação. Ao navegar pelo *website* a barra de navegação global deve servir como suporte para que o usuário possa visualizar o caminho que já percorreu, onde está, e para onde pode ir.

No Portal Administradores.com.br a principal base de apoio à navegação é o menu de navegação local que adota um esquema de organização hierárquico, porém, não de forma alfabética. Para uma mais eficiente navegação pelo menu de navegação local, seria interessante e muito pertinente organizar as categorias por ordem alfabética, levando-se em consideração o fato de que, a organização por ordem alfabética familiariza o usuário de forma mais rápida com os termos empregados no *website*, facilitando assim, a localização das informações. Além disso, a organização por ordem alfabética, permitirá aos usuários construir um modelo mental de sua estrutura, facilitando a navegação pelo *website* sempre que eles acessarem-no. A seguir na figura 43, teremos uma representação do atual menu de navegação local do Portal Administradores.com.br, e do menu proposto pelo pesquisador.



FIGURA 43 - Avaliação do sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/> >. Acesso em: 14 dez. 2009.

Apesar dos problemas anteriormente citados no tópico 6.3.2, o sistema de navegação do Portal Administradores.com.br contém alguns dos elementos considerados essenciais em um sistema de navegação de *websites*, são eles: logotipo, elemento que possibilita ao usuário identificar em que *website* ele se

encontra; componentes de navegação contextual, que auxiliam a navegação dispondo de informações que podem ser acessados por rótulos textuais e não textuais; e bread crumb elemento que permite ao usuário identificar onde esteve, onde está e para onde pode ir. Vejamos a figura 44.



FIGURA 44 - Avaliação do Sistema de navegação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/anuncie/> >. Acesso em: 14 dez. 2009.

6.3.3 Sistema de rotulação

A análise do sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br disponível na URL: <http://www.administradores.com.br/>, consistiu na observação dos seguintes pontos: facilidade de localização do rótulo contato; compreensão da linguagem dos rótulos utilizados, e utilização de ícones padronizados (senso comum) na rotulação do conteúdo.

O rótulo contato pode ser visto já na página inicial do Portal, porém, no fim da página quando na verdade deveria estar no início desta. Quanto mais visível o rótulo contato estiver, mais fácil será para o usuário conseguir tirar suas dúvidas, solicitar ajudar, e contribuir através de sua opinião, com a melhoria de alguns pontos que considera desagradáveis no *website*. Outra ação interessante de se fazer seria utilizar um ícone para o referido rótulo, utilizar um telefone, por exemplo, algo que pudesse deixar mais clara a mensagem que ele contém e pretende transmitir, tendo em vista que no momento o rótulo contato está expresso apenas em forma de link contextual.

No tocante a utilização de ícones padronizados, o Portal adota alguns tipos bem comuns. Ao navegar no menu notícias por exemplo, para retornar a homepage o Portal faz uso do rótulo não textual (casa), acompanhado do rótulo textual início, essa medida é muito interessante e ajuda o usuário a compreender a linguagem do rótulo empregado.

Um problema facilmente visível no sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br está presente no rótulo da Universidade Castelo Branco (UCB) que se repete por três vezes na *homepage*. Essa repetição é desnecessária e resulta numa grande quantidade de imagens na página inicial e num certo aborrecimento do usuário, pela excessiva repetição. No menu referente aos artigos disponíveis no Portal, são apresentados rótulos não textuais que contemplam a imagem dos autores dos artigos, isso pode ser considerado um ponto bastante positivo. Os rótulos referentes a Eventos e Indicadores Econômicos também estão muito bem representados.

Na figura 45 é apresentado o sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br, com os pontos positivos e negativos anteriormente citados.



FIGURA 45 - Avaliação do Sistema de rotulação do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador.

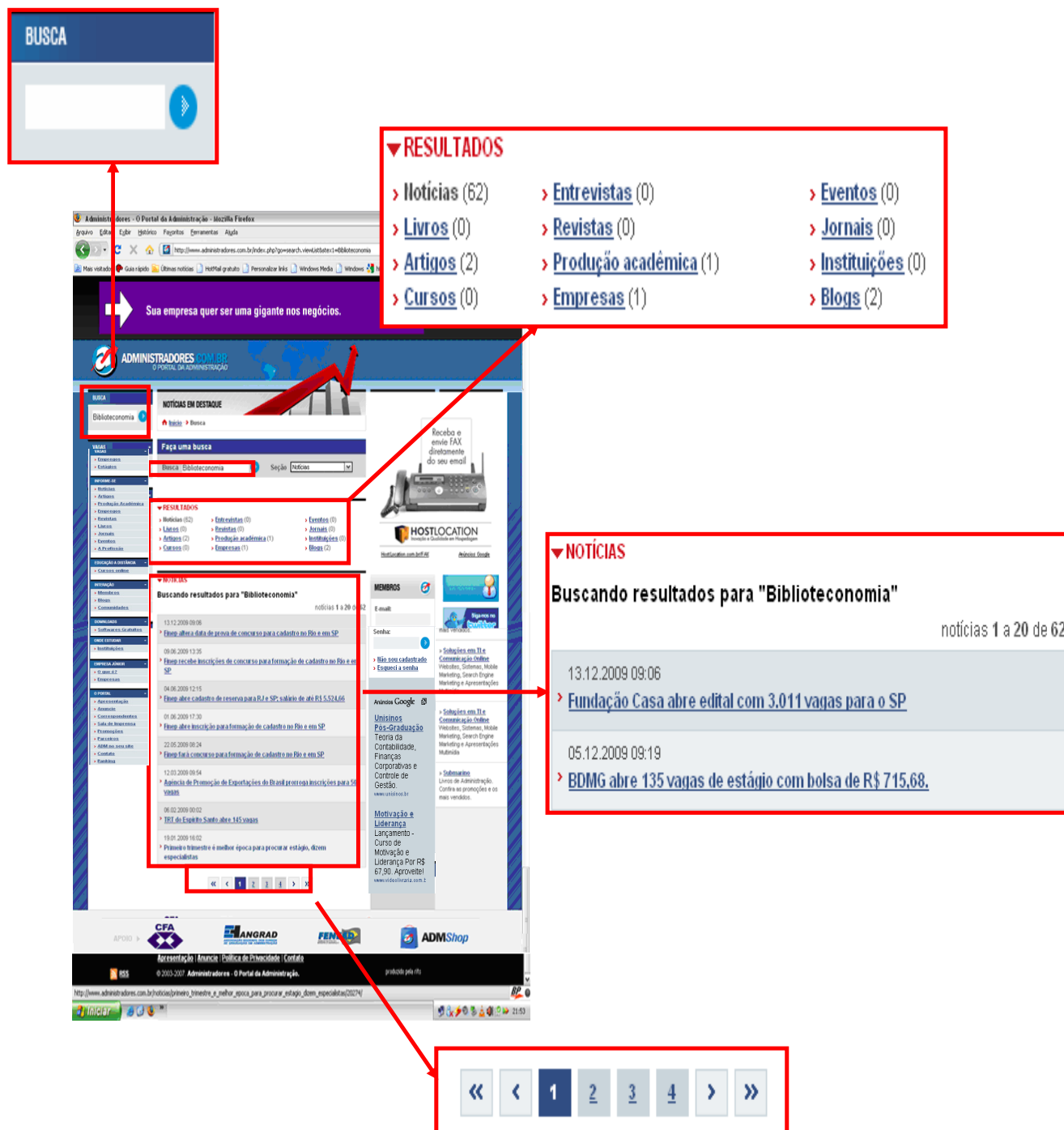
FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/>>. Acesso em: 14 dez. 2009.

6.3.4 Sistema de busca

A análise do sistema de busca do Portal Administradores.com.br disponível na URL: <http://www.administradores.com.br/>, consistiu na observação dos seguintes pontos: visualização do menu de busca; existência de feedback para o usuário refazer a busca, e opção de busca avançada.

O menu de busca do Portal Administradores.com.br está facilmente visível, localizado já na página inicial, acima do menu de navegação local. A interface do sistema de busca pode ser considerada aparentemente simples e amigável apresentando em geral uma forma simples de interação do usuário com o sistema.

No entanto, um agravante existente no sistema de busca que deve ser aqui elencado refere-se à ausência de opções de busca avançada e de feedback para que o usuário possa refazer suas buscas. Ao realizar uma pesquisa pelo termo Biblioteconomia (ver figura 46 parte 1) têm-se na página de resultados um agrupamento de sub-menus relacionados ao referido termo, sub-menus estes, que encontram-se subdivididos da seguinte forma: Notícias; Livros; Artigos; Cursos; Entrevistas; Revistas; Produção acadêmica; Empresas; Eventos; Jornais; Instituições e Blogs, apresentando entre parênteses a quantidade de documentos que contém o assunto solicitado. Quando o assunto pesquisado não é encontrado, esta mesma categorização de sub-menus aparece, porém, apresentando o numeral (0) entre parênteses. A figura 46 (parte 1) apresenta de forma mais detalhada a atual interface do sistema de busca do Portal Administradores.com.br, mais especificamente a página de uma busca com resultados. Em seguida na figura 46 (parte 2) têm-se um modelo de organização da página de resultados do sistema de busca pelo pesquisador.



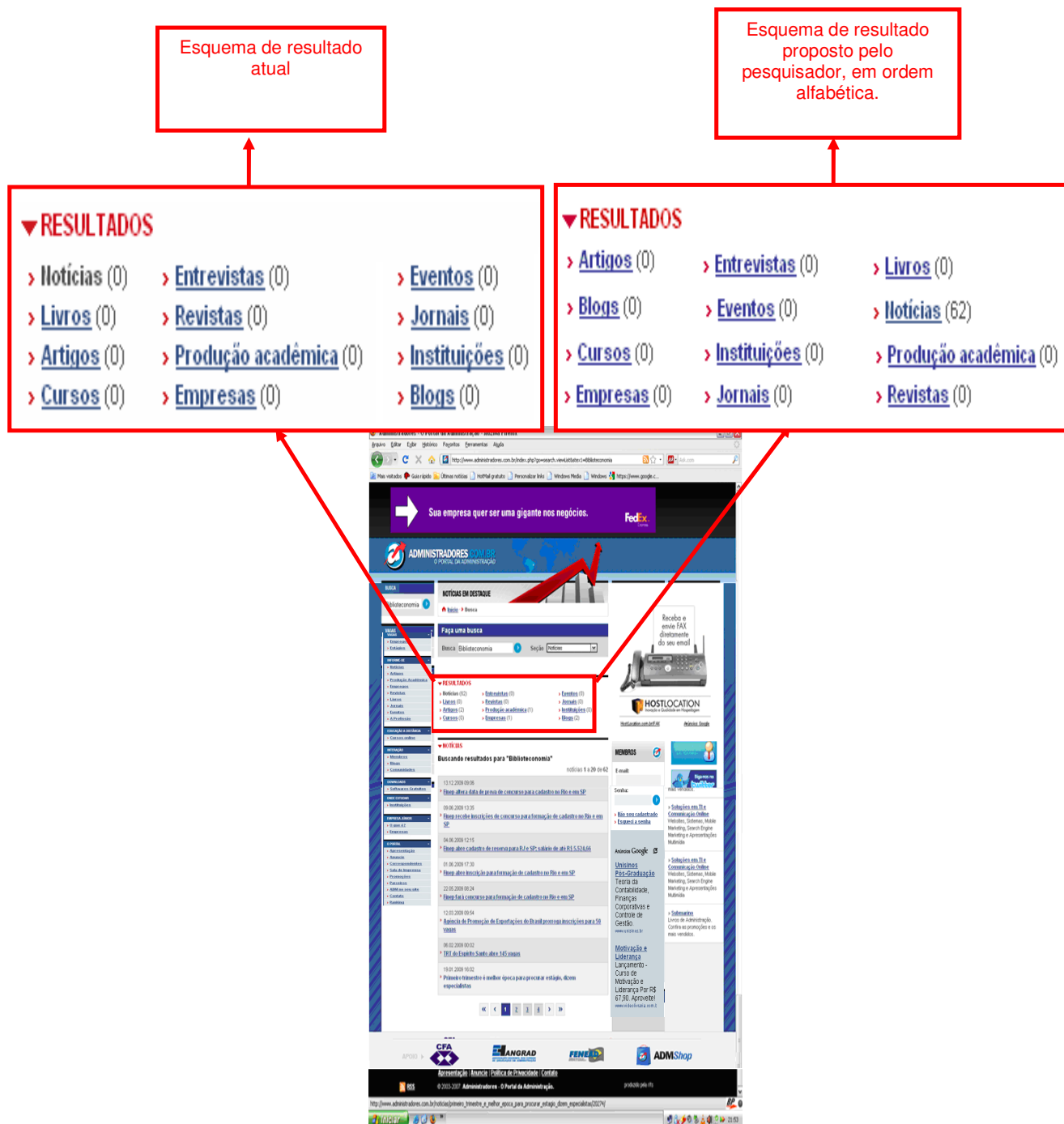


FIGURA 46 - Avaliação do sistema de busca do Portal Administradores.com.br: visão do pesquisador. (Parte 2).

FONTE: Administradores.com.br. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/index.php?go=search.viewList&stex1=Biblioteconomia>>. Acesso em: 17 dez. 2009.

6.4 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS PONTOS CONVERGENTES E DIVERGENTES ENTRE A VISÃO DOS ENTREVISTADOS, E A VISÃO DO PESQUISADOR

Sistema de organização	Visão dos entrevistados	Visão do pesquisador
1. A interface do Portal é simples e amigável	51% dos respondentes consideraram a interface simples.	De um modo geral, a interface pode ser considerada simples.
2. Localizo facilmente informações acerca do que é o Portal	54% dos respondentes tiveram facilidade para localizar informações acerca do Portal.	Com relação à localização de informações acerca do Portal, não foram encontradas dificuldades, uma vez que estas informações são facilmente encontradas no menu de navegação local.
3. A ausência do menu de navegação global compromete a organização	31% dos respondentes consideraram que a ausência do menu de navegação global compromete a organização do Portal.	A ausência do menu de navegação global, dificulta a navegação pelo Portal, e reflete diretamente à má elaboração do sistema de organização deste.
4. O menu de navegação local está bem posicionado	84% dos respondentes consideraram que o menu de navegação local está bem posicionado.	Na <i>homepage</i> do Portal pode-se dizer que o menu de navegação local encontra-se bem posicionado.
5. Há muita informação na página inicial	46% dos respondentes consideraram que há muita informação na página inicial do Portal.	A grande quantidade de informações representadas principalmente por imagens, gera confusão na mente do usuário, na medida em que este sente dificuldade para filtrar informações relevantes, frente a grande massa informacional disponível.

QUADRO 5 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de organização.

Sistema de navegação	Visão dos entrevistados	Visão do pesquisador
1. É fácil a navegação neste Portal	42% dos respondentes não consideraram fácil a navegação pelo Portal.	A ausência do menu de navegação global dificulta fortemente a navegação pelo mesmo.
2. A organização hierárquica do menu de navegação local facilita a recuperação da informação	61% dos respondentes consideraram que a organização hierárquica do menu de navegação local facilita a recuperação da informação.	Para uma mais eficiente navegação pelo menu de navegação local, seria interessante e muito pertinente organizar as categorias por ordem alfabética, levando-se em consideração o fato de que, a organização por ordem alfabética familiariza o usuário de forma mais rápida com os termos empregados no <i>website</i> , facilitando assim, a localização das informações.
3. Sempre sei em que página estou e como chegar onde quero chegar	61% dos respondentes afirmaram que conseguem localizar-se em meio ao espaço informacional, sabendo onde estão e para onde podem ir.	O Portal contém elementos da Arquitetura da Informação como logotipo e bread crumb, por exemplo, que permite ao usuário identificar onde esteve, onde está e para onde pode ir.
4. A ausência de um menu de navegação global prejudica minha navegação	46% dos respondentes consideraram que a ausência de um menu de navegação global, não prejudica a navegação pelo Portal.	Prejudica fortemente.
5. Perco muito tempo procurando as informações que desejo	54% dos respondentes afirmaram que não perdem muito tempo procurando as informações que desejam.	Seria interessante rever a organização hierárquica do menu de navegação local, e a indexação dos conteúdos.

QUADRO 6 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de navegação.

Sistema de rotulação	Visão dos entrevistados	Visão do pesquisador
1. Consigo visualizar facilmente o rótulo contato	46% dos respondentes tiveram dificuldade para visualizar o rótulo contato.	O rótulo contato pode ser visto já na página inicial do Portal, porém, no fim da página quando na verdade deveria estar no início desta.
2. No rótulo contato encontro as seguintes informações: endereço, telefone, fax e e-mail	50% dos respondentes não localizaram informações de endereço, telefone, fax e e-mail, no rótulo contato.	O rótulo contato não dispõe de informações como: endereço, telefone e e-mail.
3. Consigo entender a linguagem dos rótulos empregados no Portal	92% dos respondentes disseram que conseguiram entender a linguagem dos rótulos empregados no Portal.	O usuário tem facilidade para compreender grande parte dos rótulos utilizados no Portal, uma vez que, preza-se pela padronização.
4. São utilizados ícones padronizados (senso comum) para rotular o Portal. Ex: uma lupa para busca, um carrinho para compras etc.	54% dos respondentes disseram que são utilizados ícones padrão para rotular o Portal.	No tocante a utilização de ícones padronizados, o Portal adota alguns tipos bem comuns. Ao navegar no menu notícias por exemplo, para retornar a <i>homepage</i> o Portal faz uso do rótulo 🏠(casa), isso é bem interessante.
5. Os rótulos empregados neste Portal são muito intuitivos	46% dos respondentes disseram que os rótulos empregados no Portal são muito intuitivos.	Sim, como mostrado na variável anterior, ao visualizar uma 🏠, o usuário associa a mesma a home ou início da página <i>Web</i> .

QUADRO 7 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de rotulação.

Sistema de busca	Visão dos entrevistados	Visão do pesquisador
1. O sistema de busca está facilmente visível	61% dos respondentes disseram que o sistema de busca está facilmente visível.	O menu de busca do Portal Administradores.com.br está facilmente visível, localizado já na página inicial, acima do menu de navegação local.
2. Encontro rapidamente às informações que desejo	61% dos respondentes disseram que durante suas buscas encontram rapidamente as informações que desejam.	Ao realizar uma busca, o retorno das páginas com informações ou não, é rápido.
3. As páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer a busca	46% dos respondentes disseram que as páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer a busca.	Não há feedback para que o usuário possa refazer suas buscas.
4. O menu de busca dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal	39% dos respondentes disseram que o menu de busca não dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal.	O menu de busca não dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal
5. Existe uma busca avançada para refazer a pesquisa, caso não encontre as informações que preciso	39% dos respondentes disseram que existe uma busca avançada para refazerem suas pesquisas, caso não encontrem as informações que precisam.	Não há opções de busca avançada, para que o usuário possa refazer suas buscas.

QUADRO 8 - Avaliação dos pontos convergentes e divergentes entre a visão dos entrevistados, e a visão do pesquisador. Sistema de busca.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desse Trabalho de Conclusão de Curso foi avaliar a Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br conforme os quatro princípios fundamentais da Arquitetura da Informação para *Web*. Tal objetivo foi alcançado, embora tenham existido inúmeras dificuldades, em especial para obter respostas ao questionário.

O referencial teórico foi embasado por literatura científica especializada na área de organização, tratamento e disseminação da informação. Na oportunidade foram feitas algumas distinções entre Arquitetura, Arquitetura da Informação e Arquitetura da Informação para *Web*, tendo por objetivo clarificar tais conceitos e apresentar as ramificações e semelhanças existentes em cada um deles, evidenciando com mais detalhes a Arquitetura da Informação para *Web*, assunto de principal interesse para o Trabalho de Conclusão de Curso.

O uso de ilustrações se deu de forma muito intensa, porém, necessária, por entendermos que as ilustrações auxiliarão os leitores deste trabalho a identificarem melhor, a presença ou ausência de componentes de Arquitetura da Informação para *Web*, em Portais, *websites*, intranets, etc.

No referencial teórico foram discutidas ainda, questões referentes à organização de informações na *Web*, apresentando-se em seguida possíveis soluções propostas por alguns pesquisadores para superar dificuldades do sistema de organização. De modo semelhante foram discutidas questões relacionadas aos problemas inerentes à criação de sistemas de navegação em *websites*, e em seguida apresentadas as recomendações feitas por alguns pesquisadores para superar dificuldades de navegação. No tocante ao sistema de rotulação e busca também foram apresentados os problemas inerentes a criação de tais sistemas, bem como, algumas soluções propostas por pesquisadores da área da Arquitetura da Informação para *Web*, para melhor elaborá-los e gerenciá-los.

Após realizar o Trabalho de Conclusão de Curso, percebeu-se que: deve-se criar um menu de navegação global para auxiliar os usuários a navegarem pelo Portal; é necessário reduzir a quantidade de informações dispostas na página inicial do Portal, para reduzir o caos informacional causado por estas; é interessante organizar as categorias do menu de navegação local por ordem alfabética, para facilitar ainda mais a navegação por este; é primordial inserir informações do tipo

endereço, telefone e e-mail, no rótulo contato; é necessário criar um feedback , bem como uma busca avançada no sistema de busca do Portal; deve-se disponibilizar um e-mail para contato direto com os administradores do Portal no menu de busca. Para alteração e criação dos pontos anteriormente citados, recomenda-se ver o anexo A, presente neste trabalho.

O trabalho de Conclusão de Curso reveste-se enquanto um instrumento de fundamental importância para ampliar as percepções e elucidar conceitos na área da Biblioteconomia, por caracterizar outras formas de se trabalhar com informação e usuário, uma vez que, desprende-se do meio físico, e passa-se a aplicar técnicas de organização de informações em meio virtual.

Espera-se que o resultado aqui demonstrado, possa ser avaliado cuidadosamente pelos gestores do Portal Administradores.com.br, para que algumas alterações possam ocorrer no Portal, e os usuários passem e sair mais satisfeitos de suas pesquisas.

REFERÊNCIAS

BUSTAMANTE, Antonio Montes de Oca Sánchez de. **Arquitectura de Información y usabilidad**: nociones básicas para los profesionales de la información, 2004. Disponível em: <http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_6_04/aci04604.htm>. Acesso em: 28 nov. 2005.

BUSTAMANTE, Jesus. **La arquitectura de la información del siglo XX al XXI**. The Information Architecture Institute, 2002. Disponível em: <<http://ia institute.org/es/translations/000334.html>>. Acesso em: 27 nov.2009.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida; GOMES, Hagar Espanha ; MOTTA, Dilza Fonseca da . **Elaboração de Tesauro Documentário**. Biti, 2004. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bitit/tesauro/>>. Acesso em: 27 nov 2009.

CASTELL, Manuel. **A revolução da tecnologia da Informação**: Que revolução?. Disponível em: < <http://pt.shvoong.com/social-sciences/economics/1664658-sociedade-em-redes/>>. Acesso em: 07 jan. 2010.

CAVALLETTI, Mauro. **Arquitetura da Informação**: organizando o complexo. Disponível em: < <http://webinsider.uol.com.br/2001/10/17/arquitetura-da-informacao/>>. Acesso em: 02 jan. 2010.

CHIOU, F. **We are all connected**: The path from Architecture to Information Architecture. Boxes and arrows, 2003. Disponível em: <http://www.bboxesandarrows.com/archives/we_are_all_connected_the_path_from_architecture_to_information_architecture.php>. Acesso em: 25 nov 2009.

COSTA, Lúcio. **O que é Arquitetura?**. Disponível em: <<http://www.iab-ba.org.br/content/view/19/16/>> Acesso em: 07 jan. 2010.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. São Paulo: Ática, 2002.

MOOERS, Calvin. Mooers' law or, Why Some Retrieval Systems Are Used and Others Are Not. **American Documentation**, v.11, n.3, 1960.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. O`Reilly Media: 2006.

NIELSEN, J. **Projetando Websites**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/mestrado/Guilherme_Reis-Centrando_a_Arquitetura_de_Informacao_no_usuario.pdf>. Acesso em: 07 dez.2009.

_____. **Aula de AI na ECA**: Definição de Arquitetura de Informação, 2004. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11_08_Aula_AI_ECA_

Definicao_AI.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2009.

_____. **Aula de AI na ECA: Sistema de Busca**, 2004. Disponível em: < http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Busca.pdf >. Acesso em: 01 out. 2009.

_____. **Aula de AI na ECA: Sistema de Navegação**, 2004. Disponível em: < http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Navegacao.pdf >. Acesso em: 01 out. 2009.

_____. **Aula de AI na ECA: Sistema de Organização**, 2004. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Organizacao.pdf >. Acesso em: 01 out. 2009.

_____. **Aula de AI na ECA: Sistema de Rotulação**, 2004. Disponível em: < http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Rotulacao.pdf >. Acesso em: 01 out. 2009.

_____. **Enfrentando o tsunami da informação**. Disponível em: < http://www.guilhermo.com/ai_biblioteca/artigo.asp?referencia=39>. Acesso em: 17 dez. 2009.

_____. **Por que as pessoas se perdem ao navegar em um site?**. Disponível em: < <http://www.revistawebdesign.com.br/index.php/2006/7#>>. Acesso em: 17 dez. 2009.

_____. Vamos Pesquisar?. **Revista WebDesign**, 2006, n. 36, p. 70-71. Disponível em: <<http://www.artecom.com.br/webdesign/downloads/36/3.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008. 334p.

SILVA, Edna L. da; MENEZES, Estera M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina, 2001. 121 p.

THE INFORMATION ARCHITECTURE INSTITUTE. **What is Information Architecture?**, 2002. Disponível em: < http://iainstitute.org/documents/learn/What_is_IA.pdf >. Acesso em: 01 dez. 2009.

TRISTÃO, Marcio. **A arquitetura da informação segundo Lou e Peter. WebInsider**. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php?id=1397>>. Acesso em: 30 nov. 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

WURMAN, R. **Information Architects**. New York: Graphis, 1997.

VIDOTTI, Silvana A. B. G. ; SANCHES, Silvine. A. S. Arquitetura da Informação em web sites. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2004. **Anais eletrônicos**. Campinas: Unicamp, 2004. Disponível em: <www.libdigi.Unicamp.br?document/?down=8302>. Acesso em: 15 nov. 2009.

WEITZEL, Simone R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61-67, 2002.

WILLYS, R.E. **Information architecture**. Austin, University of Texas, Graduate School & Information, 2000. Disponível em: <<http://www.ischool.utexas.edu/~l38613dw/readings/InfoArchitecture.html>>. Acesso em: 12 dez. 2009.

ZILSE, Renata. **Arquitetura da Informação**: um pouquinho de história. Disponível em: < <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2003/06/26/arquitetura-da-informacao-2/>>. Acesso em: 12 nov. 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA ON-LINE

A seguir será apresentada a solicitação para resposta ao questionário, enviada por e-mail e o questionário on-line utilizado na pesquisa, que encontra-se dividido em duas partes: parte I – avaliação do perfil dos usuários, e parte II Análise da Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br.

Solicitação por e-mail

Prezado (a) Sr (a),

Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de curso de Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) intitulado: *Arquitetura da Informação para Web: um estudo do Portal Administradores.com.br*. Têm por objetivo avaliar as principais dimensões da *Arquitetura da Informação para Web* do Portal Administradores.com.br, conforme os quatro princípios fundamentais da *Arquitetura da Informação para Web*.

O questionário abaixo é confidencial e anônimo. Está dividido em duas partes, sendo a 1ª PARTE composta por perguntas que objetivam identificar o perfil dos usuários, e a 2ª PARTE composta por perguntas que visam analisar a *Arquitetura da Informação* do referido Portal. Suas respostas individuais não serão reveladas e o resultado da pesquisa apresentará apenas dados condensados.

Por favor, responda a TODAS as perguntas. Se alguma questão for deixada em branco, o desenvolvimento da pesquisa poderá ser prejudicado. Sua participação é imprescindível para o sucesso desta pesquisa. Para responder ao questionário, acesse a URL: <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=644323>.

Agradecemos a sua colaboração,

Maria Amélia Teixeira da Silva (Graduanda em Biblioteconomia UFPB)

Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias (Orientador – Departamento de Ciência da Informação UFPB)

Questionário



pesquisa online - Arquitetura da Informação para Web: um estudo do Portal Administradores.com.br. - Mozilla Firefox

http://www.encuestafacil.com/RespiWeb/Questionarios.aspx?EID=6443238MT=00MSJ=NÃO_COPIAR-ESTE-LINK#trico

 encuestafacil.com

Arquitetura da Informação para Web: um estudo do Portal Administradores.com.br.

Abandonar → Continuaré mais tarde

QUESTIONÁRIO PARTE I - Identificação do Perfil dos Usuários

Para o preenchimento do questionário abaixo, pedimos que você indique a alternativa que, de acordo com a sua percepção, melhor se ajusta a cada item.

1. Sexo do respondente

☐ Feminino

☐ Masculino

2. Idade do respondente

☐ menor que 20 anos

☐ entre 20 e 29 anos

☐ entre 30 e 40 anos

☐ maior que 40 anos

3. Quanto tempo por semana você utiliza a Internet para fazer pesquisas?

☐ menos de uma hora

☐ de uma a dez horas

☐ de onze a vinte horas

☐ mais de vinte horas

Iniciar

22:27



Arquitetura da Informação para Web: um estudo do Portal Administradores.com.br.

[Abandonar](#)

[Continuaré mais tarde](#)

QUESTIONÁRIO PARTE II - Análise da Arquitetura da Informação do Portal Administradores.com.br

Para o preenchimento do questionário abaixo, marque com um X a alternativa que, de acordo com a sua percepção, melhor se ajusta a cada item.

SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO

1) A interface do Portal é simples e amigável

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

2) Localizo facilmente informações acerca do que é o Portal

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

3) A ausência do menu de navegação global compromete a organização.

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

4) O menu de navegação local está bem posicionado

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

5) Há muita informação na página inicial

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de organização deste Portal?

SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

1) É fácil a navegação neste Portal

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

2) A organização hierárquica do menu de navegação local facilita a recuperação da informação

SISTEMA DE ROTULAÇÃO

1) Consigo visualizar facilmente o rótulo contato

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

2) No rótulo contato encontro as seguintes informações: endereço, telefone, fax e e-mail

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

3) Consigo entender a linguagem dos rótulos empregados no Portal

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

4) São utilizados ícones padronizados (senso comum) para rotular o site. Ex: uma lupa para busca, um carrinho para compras etc

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

5) Os rótulos empregados neste Portal são muito intuitivos

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de rotulação deste Portal?

SISTEMA DE BUSCA

1) O sistema de busca está facilmente visível

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

2) Encontro rapidamente as informações que desejo

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

3) As páginas sem resultado dão um feedback para o usuário refazer a busca

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

4) O menu de busca dispõe de um link para contato direto com os administradores do Portal

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

5) Existe uma busca avançada para refazer a pesquisa, caso não encontre as informações que preciso

☐ Concorda fortemente ☐ Concorda ☐ Indeciso ☐ Discorda ☐ Discorda fortemente

Você gostaria de fazer algum comentário adicional sobre o sistema de busca deste Portal?

Pág. 2 / 2

Você também pode... Gerencie **GRÁTIS** suas próprias pesquisas online.

[Anterior](#)

[Fim](#)

powered by
encuestafacil.com

ANEXOS

Arquitetura da Informação

Tutorial

Arquitetura da Informação -Tutorial -Índice

Arquitetura da Informação - Tutorial	
Introdução.....	118
Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 1	
1. Por que a Arquitetura da Informação é tão importante?.....	119
2. Defina os objetivos do site.....	119
3. Faça perguntas.....	120
4. Filtre as respostas.....	121
5. Documento de Design: Objetivos do Site.....	121
Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 2	
1. Defina a Experiência do Usuário.....	122
2. Defina o Público-Alvo.....	123
3. Crie Cenários.....	123
4. Análise Competitiva.....	123
5. Documento de Design: Públicos-Alvo, Cenários e Análise Competitiva.....	124
Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 3	
1. Conteúdo do Site.....	125
2. Identifique o Conteúdo e os Requisitos Funcionais.....	125
3. Agrupe e Rotule o Conteúdo.....	126
4. Documento de Design: Conteúdo e Funções.....	126
Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 4	
1. Estrutura do Site.....	127
2. Explorando a Metáfora.....	127
3. Esculpindo.....	128
4. Defina a Navegação.....	129
5. Documento de Design.....	130
Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 5	
1. Design Visual.....	131
2. Grids de Layout	131
3. Esboços de Design e Modelos de Página.....	132
4. Documento de Design.....	133

Arquitetura da Informação -Tutorial

Introdução

Arquitetura da Informação é a ciência de descobrir o que você quer que o seu site faça e então construir um projeto, antes de mergulhar em sua construção. É mais importante do que você possa imaginar, e John Shiple, conhecido como "Squishy", explica os motivos para você.

Squishy primeiro examina como definir os objetivos do seu site, trazendo luz para a super importante arte de coletar as opiniões dos clientes ou parceiros, e organizá-las em uma ordem de importância balanceada e coerente. Ele também compartilha conosco o seu esquema de documentar isso tudo, de modo que todas as partes envolvidas possam estar acompanhando.

O próximo passo é descobrir quem será, afinal de contas, o público. Uma vez que esteja claramente definido, você pode então começar a organizar o seu futuro site em páginas de conteúdo e funções que o site vai precisar ter.

Em seguida, Squishy entra na "terra da criatividade", onde você começa a construir a estrutura: forme o esqueleto, escolha suas metáforas, mapeie sua navegação. Então é chegada a hora de encarar os programas gráficos, estabelecer os grids de layout, desenhar esboços, fazer simulações, e estar pronto para construir!

Arquitetura da Informação –Tutorial – Lição 1

1. Por que a Arquitetura da Informação é tão importante?

Arquitetura da Informação (A.I. ou I.A., do inglês Information Architecture) é a base para um excelente Web Design. É a planta de um site, sobre a qual todos os outros aspectos são construídos: forma, função, metáfora, navegação, interface, interação e design visual. Iniciar a análise da Arquitetura da Informação é a primeira coisa que você precisa fazer quando projetar um site. Este tutorial descreve métodos e processos específicos para desenvolver a Arquitetura da Informação de um site.

Algumas vezes os clientes vêem o desenvolvimento de uma A.I. como não sendo praticável, tanto por causa do tempo que leva quanto pelas habilidades necessárias para que seja feita eficientemente. Mas essa mentalidade está gradualmente se transformando. Uma boa A.I. é incrivelmente eficaz, e conhecer o básico dos procedimentos da A.I. pode economizar tempo e dinheiro no longo prazo. Além disso, não é necessário ser um expert para poder usá-la a seu favor.

Este tutorial irá demonstrar o quão fácil e poderoso o procedimento da A.I. pode ser. Nós iremos apresentar dois modelos de trajetória para um design, que podem ser pensados como a diferença entre o desenvolvimento de um pequeno e de um grande site, ou como a diferença entre ter pouco tempo ou ter muito tempo para desenvolver um site.

Cada lição apresenta uma seção de um documento de design. Após completar este tutorial, você terá um modelo para um documento de design de A.I. completo; o registro das decisões feitas ao se projetar o site. Esse documento irá servir como um guia ou mapa para a construção do site. Inclusões ou revisões são feitas com maior facilidade com a presença desse documento. Ah, sim - os clientes e a gerência adoram esse tipo de coisa.

Além disso, quase todo mundo hoje propõe a facilidade de uso (usabilidade). Bom, a usabilidade começa aqui. Ela é praticamente garantida se você possui uma sólida Arquitetura da Informação desde o princípio.

2. Defina os objetivos do site

O primeiro passo no procedimento da A.I. é definir os objetivos do site. Parece óbvio, mas pense em quantos sites sem estrutura podemos encontrar na internet hoje. Você acha que as pessoas que os criaram realmente pensaram sobre seus objetivos? Talvez os membros do departamento de marketing se descuidaram e construíram um site sem perguntar para ninguém como fazê-lo. Eles apenas tinham que ter um site porque todo mundo tem um. Ou talvez o site tenha sido determinado por um comitê. Se você não sabe o que você está tentando alcançar, porque se ocupar construindo um site?

Você quer que todos na instituição - ou pelo menos as pessoas mais importantes - estejam envolvidas. Mas você não quer que todo mundo fique tomando decisões sobre o que deve estar no site. Em outras palavras, você quer que todo mundo concorde com o conteúdo e o propósito do site que você irá construir.

Definir os objetivos de um site resolve todos esses problemas. Estabelece uma idéia clara e bem documentada do que você irá fazer, e assegura que todos estão participando. O consenso do grupo pode fazer o projeto acontecer ou parar.

Para iniciar e dar andamento ao trabalho, você precisa fazer duas coisas. Primeiro, determinar quem estará envolvido na definição de objetivos. Dependendo da natureza básica do site, não

é difícil de identificar quem as figuras-chave são: as pessoas que têm de comprar as suas idéias, quer dizer, que irão sustentar o seu trabalho. Você deve fazer com que elas se sintam contribuindo com o projeto. Escute o que elas dizem. É seu trabalho assegurar que elas estejam se comunicando umas com as outras e que nenhuma pessoa controle o processo (veremos mais informações sobre como lidar com esse tipo de pessoa adiante).

Você também precisa determinar se você tem tempo para preparar uma definição formal dos objetivos ou se uma definição informal será suficiente. Uma definição formal envolve a convocação de reuniões com as figuras-chave. Você deve preparar uma agenda e uma série de questões. Toma bem mais tempo e exige muito mais de suas habilidades de gerenciamento de projeto. Uma definição informal envolve a conversação com as pessoas, uma a uma, e fazer as anotações em um bloco de notas. Você deve escrever os pensamentos e idéias do pessoal, perguntar suas opiniões, e entrar em contato novamente quando você precisar da aprovação delas. O tamanho do projeto e o tempo disponível são os principais fatores na decisão de utilizar um processo formal ou informal.

3. Faça perguntas

Depois de determinar quem serão as pessoas envolvidas em direcionar o site, você precisa elaborar uma lista de questões. Essas questões ajudam você a determinar a missão e o propósito do site ao envolver a todos no processo criativo.

Um conjunto básico de questões deve incluir:

Qual é a missão e o propósito da organização?

Essa é a questão mais importante. Ler a declaração da missão e o plano de negócios do cliente irão lhe dar uma boa idéia. Pesquise o máximo possível de artigos escritos pelo seu cliente e sobre o seu cliente - você pode encontrar idéias valiosas que não foram mencionadas na declaração da missão ou no plano de negócios. É importante notar também que o cliente pode mudar de missão quando estiver *on line*.

Quais são os objetivos de curto-prazo e de longo-prazo do site?

Cada pessoa que você conversar terá uma idéia diferente sobre os objetivos e metas do site. Muitas pessoas poderão não estar pensando a longo prazo; elas podem ter uma urgência em ver o site no ar e funcionando. Pensar no futuro pode salvá-lo de muitas dores de cabeça a longo prazo, porque você será capaz de lidar com crescimento e mudanças mais eficientemente.

Quais são os públicos-alvo?

Muitos clientes nem sequer pensam sobre seu público, o que talvez seja o erro número um no desenvolvimento de sites. Esta pergunta freqüentemente serve como um despertador para seus clientes, acordando-os cedo para essa importante questão.

Por que as pessoas irão visitar o seu site?

Você está vendendo um produto? Tem um serviço único? Por que as pessoas irão visitar o site pela primeira vez? Elas irão voltar? Se o cliente já tem um site, tente descobrir respostas para essa questão nele.

Tente pensar em outras questões que irão revelar o verdadeiro propósito do site. Se outras pessoas tiverem idéias para questões, considere incluí-las também.

Depois de compilar uma lista de questões, pergunte-as a todos, incluindo você mesmo. Certifique-se de escrever tudo o que todos disserem, não importa o quão trivial ou mundano seja. Você irá refinar as respostas na próxima etapa.

4. Filtre as respostas

Neste ponto, ou você criou uma bonita lista de questões e as passou em uma grande reunião, ou você gastou algum tempo colecionando em seu bloco de notas as respostas, conversando com as pessoas uma a uma. Seja como for, você deve ter um monte de respostas para suas questões. Agora você precisa criar ordem nesse caos e filtrar as respostas. Você precisa transformar as respostas em objetivos/metast e descobrir quais são mais importantes.

Primeiro, separe as respostas sobre os públicos-alvo e guarde-as para depois. Coloque as demais respostas em uma lista. Se você tem uma lista longa, agrupe objetivos em categorias.

Forneça essa lista de volta a todos que responderam o questionário e peça que classifiquem cada objetivo da lista por ordem de importância. Se seus objetivos estão agrupados em categorias, peça que classifiquem a importância de cada categoria separadamente. Peça que, caso tenham sugestões para os nomes das categorias, escrevam-nas também.

Agora vem a parte difícil. Depois de coletar a classificação de todos, você precisa mixá-las em uma única lista principal. Dê mais peso para a opinião de pessoas importantes dentro da organização, mas use seu julgamento: algumas vezes a secretária tem opiniões bem melhores sobre a internet do que um alto executivo fora de alcance.

Agora você tem um claro conjunto de metas. O seu site tem um propósito! Mas espere. Você ainda precisa ter os objetivos aprovados antes de continuar. Mostre a lista para algumas pessoas apenas para ter certeza de que ela está OK. Convoque uma reunião se for necessário. Faça o que for preciso, mas certifique-se de que seu cliente concorda e assina embaixo os objetivos do site.

5. Documento de Design: Objetivos do Site

Uma vez que você obtenha aprovação de todos os envolvidos, documente os objetivos do site e publique-os onde todos na organização do seu cliente e na sua própria possam vê-los. Se você tiver tempo, resuma a lista e escreva uns poucos parágrafos sobre os objetivos. Um simples resumo é suficiente.

A lista de objetivos é a base para o seu documento de design, que foi mencionado no início. Depois que você tiver publicado os objetivos, use-os para criar a primeira seção do seu documento de design, chamada Objetivos.

Exemplo:

- 1 - Objetivos

Você acaba de completar a primeira lição: Definindo os Objetivos do Site. Você está pronto para avançar para a próxima lição.

Arquitetura da Informação –Tutorial – Lição 2

1. Defina a Experiência do Usuário

Depois de descobrir por que um site deve ser construído, o segundo aspecto mais importante ao projetar a arquitetura da informação é determinar quem é o público-alvo. Este é um passo inestimável que muitas pessoas falham em captar. Muitos sites nem sequer levam em consideração quem os estará usando. Como você pode desenhar um site se você não sabe quem irá vê-lo?

Algumas pessoas pensam que o público-alvo é definido pela tecnologia que usam para acessar o site. Isso, também, é falha em captar a essência. O fato que um usuário visitando o site utiliza um modem 28.8 kbps é somente uma pequena parte da definição do público-alvo. Uma verdadeira definição do público-alvo consiste em quem são os usuários e quais suas metas e objetivos. Cenários, ou histórias, são úteis na visualização do público-alvo.

De vez em quando, um único departamento ou grupo em uma organização conduz a tarefa de montar um website. O resultado geralmente é um site focado nas necessidades desse grupo, ignorando as necessidades de todos os demais. Por muito tempo, a gerência de Sistemas de Informação era responsável por montar o site de sua corporação. Esses sites eram utilitários, e negligenciavam departamentos importantes, como o marketing. É seu trabalho prevenir que isso aconteça ao seu site.

Definir de antemão a experiência que você quer que o usuário tenha estabelece uma clara e bem documentada definição de seu público-alvo, e ajuda a entender como os usuários irão reagir ao site.

Para dar andamento a esta etapa do procedimento da A.I., assim como foi ao definir os objetivos, você precisa descobrir quem estará envolvido e quanto tempo você terá. Em geral, as mesmas pessoas estarão envolvidas. Todavia, você provavelmente irá mudar o peso que você dará à opinião de cada uma das pessoas. Por exemplo, o departamento de marketing deve ter uma boa idéia de quem seu público-alvo é. Se esse é o caso, você irá querer ouvi-los mais do que aos outros.

Definir o público-alvo toma menos tempo do que definir os objetivos, porque você já estabeleceu como você estará trabalhando com as pessoas - seja formal ou informalmente - e você está mais familiarizado em fazer perguntas e obter respostas do pessoal.

2. Defina o Público-Alvo

Lembra-se da lista de públicos-alvo que você compilou? Você precisa dela agora. Ela é a base para uma lista de todos os possíveis públicos para o site. Adicione tantas definições de público quanto você conseguir imaginar na lista, e pergunte a todos se têm quaisquer adições a fazer. Se a lista ficar muito longa, você pode precisar dividi-la em categorias.

Vejamos um exemplo: você está construindo um site para vender automóveis. As categorias de público podem ser Compradores, Vendedores, Negociantes, e Outros. Compradores seriam as pessoas que precisam comprar um carro imediatamente, aqueles que precisam de um carro dentro dos próximos dois meses, e pessoas sem certeza se elas precisam de um carro e que estão apenas pesquisando. O público Outro consistiria nas pessoas tentando aprender sobre quem construiu o site, assim como possíveis investidores no site, e aqueles buscando por diferentes tipos de informação.

Faça com que todos classifiquem por ordem de importância cada público-alvo especificado na lista. Reúna os resultados, e crie uma lista de públicos-alvo. Lembre-se de que você irá querer pesar a opinião de cada pessoa apropriadamente ao criar a lista.

Então forneça a lista de públicos-alvo para todos de modo que possam anotar quais eles pensam ser as necessidades e metas mais importantes para cada um. Mais uma vez, compile os resultados, e crie listas. Faça com que todos classifiquem por ordem de importância cada necessidade e meta para cada público-alvo. Uma vez que você tenha processado todas as opiniões, acrescente as necessidades e objetivos à lista de públicos-alvo.

Você pode, é claro, encurtar este procedimento se você quiser. Você não precisa angariar uma lista de públicos, avaliá-la, e então angariar as necessidades e metas e avaliá-las. Você pode angariar ambas numa mesma etapa. Tudo depende da urgência e do tempo disponível para construir o site.

Agora você está pronto para a próxima etapa, uma das mais divertidas em todo o processo de design da A.I.

3. Crie Cenários

Cenários são histórias. Elas contam os casos de usuários vivenciando o site, e elas ajudam você e seus colaboradores a visualizarem o site e seus usuários. Cenários também são úteis para validar o design do site quando estiver terminado: se os cenários combinam com o design do site, você fez a coisa certa.

Usando a definição prévia de seus públicos-alvo, tente selecionar um conjunto de usuários que represente a maioria dos visitantes. O tamanho do site e do público determinarão para quantos usuários você irá descrever cenários. Em geral, três a seis cenários são o suficiente. No entanto, você talvez precise descrever até cerca de vinte - acredite!

Para cada usuário, escreva um cenário. Para começar um cenário, você precisa dar vida ao usuário. Crie um personagem para aquele usuário, e dê um nome a ele, um histórico, e uma tarefa a ser realizada no site. Use uma tarefa da sua lista de necessidades e metas, contida na lista de públicos-alvo. Então escreva uma história sobre como o personagem utiliza o site para completar a tarefa escolhida. Cenários serão importantes mais tarde, quando você estiver definindo o conteúdo e os requisitos funcionais para o site. Pode parecer como o problema do ovo e da galinha - se você não sabe o que o site contém, como você pode escrever uma história sobre ele? Bom... você já tem uma idéia do que os usuários estarão fazendo no site, então use a sua imaginação! O céu é o limite. Ser criativo aqui irá elevar o seu design para alturas que você não imaginava alcançar. Criar cenários não é tão difícil, e pode ser bastante divertido (mas esteja atento, pode consumir muito tempo).

4. Análise Competitiva

Conhecer seus competidores é uma boa maneira de aprender sobre seu próprio site. Esteja você casualmente navegando pelo site de seu rival ou seriamente avaliando todos os competidores um a um, você precisa estar a par do que os outros sites estão fazendo.

Para começar, faça uma lista dos seus competidores. Pergunte, pois você provavelmente não conhece todos os sites. Faça algumas pesquisas na internet também; você poderá encontrar alguns sites que o seu cliente desconhece.

Em seguida, você precisa elaborar um conjunto de características e critérios para avaliar cada site. Comece com os seus objetivos, usando-os como uma base para o conjunto de características na sua análise competitiva. Enquanto você avalia os sites, certifique-se de

adicionar todas as características e funcionalidades que você achar interessantes. Os critérios incluem coisas como tempo de download, tamanho da página, layout, e estilo. Ajuda muito desenhar uma tabela com o nome de um site para cada coluna, e as características e critérios nas linhas. Essa tabela proporciona uma medida crua e objetiva de como outros sites se comparam. Aqui está um exemplo:

Agora você está pronto para avaliar cada site. Isto é bastante fácil de fazer, mas você deve ser minucioso. Cada característica ou critério pode ser avaliado de duas maneiras: uma simples marcação de checagem ou um número de 1 a 10. Por exemplo: se você está comparando quais sites oferecem contas gratuitas de e-mail, isto pode ser feito com uma simples marcação de checagem. No entanto, avaliar o estilo de um site é mais subjetivo. Da maior importância é tomar notas e capturar imagens de telas de cada site. Elas servirão para refrescar sua memória no futuro, quando as pessoas perguntarem por que alguns sites se saíram melhor do que outros. Não se esqueça de avaliar seu site existente, se houver um.

Finalmente, documente os resultados. Para cada site, escreva os prós e contras, e inclua suas anotações e capturas de tela. Pontos extras para aqueles que puderem criar uma apresentação no PowerPoint para a gerência. Faça um agendamento para revisar a análise competitiva, pois o seu site, assim como os de seus competidores, irão evoluir. Escolha um bom período de tempo para a revisão da análise, que pode ser alguma coisa entre seis semanas até três meses.

A análise competitiva pode ser um projeto por si mesma. Providencie alguma ajuda, se for possível. Não negligencie a importância de revisar os seus competidores. Se você não tem tempo suficiente para fazer uma análise apropriadamente, uma rápida e superficial servirá.

5. Documento de Design: Públicos-Alvo, Cenários e Análise Competitiva

É hora de documentar o que você fez. Crie uma nova seção no seu documento de design chamada Experiência do Usuário. Inclua a definição do público-alvo, e incorpore os cenários. Você pode tentar integrar os cenários com a definição do público, mas provavelmente será melhor colocá-los em suas próprias sub-seções. Em seguida, escreva um resumo da análise competitiva e a inclua no documento de design. A análise competitiva completa pode ser incluída como um apêndice. Lembre-se de publicar esses resultados de maneira que todos possam vê-los.

Exemplo:

- 2 - Experiência do Usuário
- 2.1 - Definição do Público-Alvo
- 2.2 - Cenários
- 2.3 - Resumo da Análise Competitiva
- Apêndice A: Análise Competitiva

Agora você está pronto para prosseguir para a terceira lição.

Arquitetura da Informação –Tutorial – Lição 3

1. Conteúdo do Site

Agora que você já sabe sobre o que será o seu site e para quem ele é, você está pronto para determinar o que ele irá conter. Todos ao seu redor estão começando a ter idéias, e alguns podem até ter uma imagem mental de como o site deveria se parecer. Você deve tomar as rédeas dessa energia criativa e canalizá-la em um processo produtivo. Você já tem um acordo quanto aos objetivos e ao público, você estará usando os procedimentos com os quais todos já estão familiares agora.

O ponto desta parte do procedimento da arquitetura da informação é colecionar as peças para criar a estrutura e organização do site. Você terá que responder duas questões: Quais componentes de conteúdo o site precisa? Quais tipos de funcionalidade serão requeridas? Pense nisso da seguinte forma: Se você quiser construir uma espaçonave a partir de peças do brinquedo Lego, você precisa selecionar e pegar todas as peças que você irá usar. Essas peças representam o conteúdo. Se você quer que seu brinquedo Lego faça coisas, você precisa escolher quais motores e processadores irá precisar (sim, Lego é computadorizado neste exercício). Essas peças representam a funcionalidade.

Para tomar as rédeas sobre todas as idéias a respeito de como o site irá funcionar, crie uma lista do conteúdo e dos requisitos funcionais. Então chegue a um consenso sobre como esse conteúdo será agrupado e rotulado. Um efeito colateral desse procedimento é a criação de uma lista de conteúdo ou inventário, que será a base para a estrutura do site.

2. Identifique o Conteúdo e os Requisitos Funcionais

Use a lista de objetivos, as necessidades do público, e sua análise competitiva - os quais você já reuniu - para começar duas novas listas: uma de componentes de conteúdo e outra de requisitos funcionais para o site. Inclua qualquer página Web em potencial ou tipos de conteúdo que você puder imaginar em cada lista. Tipos de conteúdo incluem estático, dinâmico, funcional e transacional. Notas de copyright, política de privacidade, e regras de participação são exemplos de conteúdo estático. Páginas de login de membros, páginas de assinatura em boletins por e-mail, e outras páginas envolvendo formulários ou transações devem ser incluídas na sua lista de requisitos funcionais. Navegue pelos sites de seus competidores, e inclua quaisquer páginas que não estejam nessas duas listas.

Enquanto você estiver gerando essas duas listas, faça com que todos criem suas próprias listas de conteúdo desejado e incorpore-as em sua lista de conteúdo. Faça com que todos revisem essa lista com a finalidade de estabelecer um senso de quão importante é cada componente de conteúdo. Revise sua lista se for necessário. Agora você tem o que é chamado de um "inventário de conteúdo". Algumas pessoas afirmam que reunir conteúdo é sua dificuldade número um. O inventário de conteúdo pode ser usado para iniciar esta tarefa mais cedo.

Usando o inventário de conteúdo, revise sua lista de requisitos funcionais. Se o inventário de conteúdo contém páginas para cancelamento de compras, é bom que o sistema seja capaz de cancelar compras. Trabalhe junto ao pessoal de tecnologia e produção para determinar a possibilidade de se realizar cada requisito. Vocês possuem a tecnologia e as habilidades para suportar cada requisito? Vocês têm o tempo e o dinheiro para comprar ou construir a funcionalidade? Classifique cada requisito por ordem de importância. Você talvez tenha que

eliminar alguns para que possa cumprir os prazos estabelecidos. Outros requisitos poderão vir a ser obscurecidos por requisitos mais importantes e saírem da sua lista.

3. Agrupe e Rotule o Conteúdo

Ordem a partir do caos - é sobre isso que se trata nesta etapa. Agora você organiza o conteúdo e define a base para a estrutura do site. Comece escrevendo cada componente do inventário de conteúdo em um cartão de índice. Pegue os cartões e organize-os em grupos. (Você irá querer uma grande mesa para fazer isso.) Tente organizá-los de modos diferentes. Quando você estiver satisfeito em como as coisas se agruparam, dê um nome para cada grupo; tente ser o mais descritivo possível, e evite ser prolixo. Registre o nome de cada grupo e os elementos que contém.

Repita este procedimento com todos os envolvidos. É importante registrar como cada pessoa organiza a informação e nomeia cada grupo. Certifique-se de dizer a todos que não existe resposta certa ou errada. Todas as opiniões são válidas. Idéias excelentes muitas vezes surgem das fontes mais inesperadas.

Depois que todos tiverem passado pelo exercício, compare e contraste como cada pessoa organizou a informação. Dependendo de como você quiser fazê-lo, você pode chamar a todos para discutir os prós e contras de cada layout, ou trabalhar um a um com as pessoas mais intrigantes e suas idéias, ou simplesmente organizar todos os pensamentos por conta própria.

Quando você decidir os agrupamentos e nomes finais, use-os como a base para definir as maiores seções do site e os nomes de cada seção. Essa é a base para a estrutura do seu site. Esteja atento, porém: considere as seções principais como passageiras - os seus nomes e conteúdo podem mudar na próxima etapa do procedimento da A.I. Tome o cuidado de fazer circular as seções e seus nomes entre algumas figuras-chave para ter certeza de que estão de acordo com eles. Finalmente, revise o inventário de conteúdo, se necessário, para refletir a nova organização da informação.

4. Documento de Design: Conteúdo e Funções

Crie uma nova seção no seu documento de design chamado Conteúdo e Requisitos Funcionais. Inclua um resumo do inventário de conteúdo. Inclua uma sub-seção sobre como o conteúdo está agrupado e nomeado. Inclua a lista de requisitos funcionais com um resumo, se você quiser. O inventário de conteúdo deve ser incluído como um apêndice ao documento de design. Lembre-se de publicar estes resultados de modo que todos possam vê-los.

Exemplo:

- 3 - Conteúdo do Site
- 3.1 - Agrupamento e Rotulação do Conteúdo
- 3.2 - Requisitos Funcionais
- Apêndice B: Inventário de Conteúdo

Você acaba de completar a terceira lição e está pronto para a quarta lição: A Estrutura do Site.

Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 4

1. Estrutura do Site

Se você seguiu as três primeiras lições, até agora você já tratou bem os objetivos do site, quem será o público-alvo, e que tipos de conteúdo e funcionalidade você irá precisar. Agora é hora de definir a estrutura do site, que é a fundação sobre a qual você construirá tudo o mais.

Pense na estrutura do site como um esqueleto que mantém o corpo unido. Sem estrutura, o seu site se torna uma bagunça confusa e desordenada - algo como uma ameiba. Você quer um site desorganizado, desagradável, difícil de usar? Não! Você quer um site evoluído, altamente estruturado e fácil de usar, que pode até andar com suas próprias pernas.

Depois de criar uma boa estrutura para o site, tudo o mais irá se encaixar no lugar. Não pode deixar de fazê-lo! Uma estrutura bem projetada torna fácil elaborar um sistema de navegação, e os dois juntos possibilitam desenhar os temas e layouts de página num piscar de olhos. Esta é a última etapa antes que você possa de fato começar a construir alguma coisa.

2. Explorando a Metáfora

Este próximo passo, que pode ser chamado de "exploração da metáfora", pode ajudar a refinar a sua visão da estrutura do site, mas é importante lembrar que este passo é apenas um exercício. Pode lhe trazer muitas boas idéias, mas elas podem ser impraticáveis, na melhor das hipóteses. Mas não deixe isso desanimá-lo - pode ser bastante divertido.

É útil explorar diversas metáforas na tentativa de determinar a estrutura de um site. Uma boa metáfora pode ser muito útil em ajudar os usuários a entender como usar e navegar pelo site. Todavia, nenhuma metáfora é perfeita, então não sinta que você deve aderir rigidamente a apenas uma. Você poder pegar as melhores partes de várias metáforas e juntá-las em uma (ou talvez você não encontre absolutamente nenhuma metáfora útil).

Três tipos de metáforas são úteis para o design de um site:

Metáforas Organizacionais

Metáforas organizacionais dependem da estrutura existente de um grupo, sistema ou organização. Por exemplo, se você está criando um site para vender alimentos, sua metáfora poderia ser um supermercado, onde produtos são agrupados logicamente por tipo (vegetais enlatados, laticínios, cereais, biscoitos, etc). Esteja ciente de que copiar a hierarquia organizacional do seu cliente em geral não é uma boa idéia - consumidores de mercearias não poderiam se importar menos com a estrutura corporativa de um supermercado.

Metáforas Funcionais

Metáforas funcionais relacionam tarefas que você pode fazer no site com tarefas que você pode fazer em outro ambiente. O programa gráfico Photoshop utiliza muitas metáforas funcionais: você pode figuradamente "cortar", "copiar" e "colar" gráficos em um computador - como se você estivesse utilizando tesoura e cola no mundo real.

Metáforas Visuais

Metáforas visuais são baseadas em elementos gráficos comuns, familiares para a maioria das pessoas em nossa cultura. Se você está elaborando um site de música que permite aos usuários tocarem músicas, você pode querer usar os ícones tradicionais para "tocar", "parar" e "pausar", encontrado em todos os aparelhos que tocam CD.

Para começar a exploração de metáforas, junte seu pessoal e faça um brainstorm de idéias. Revise e avalie cada metáfora. Tente não desencorajar quaisquer sugestões que você não goste, pelo menos não imediatamente. A força de uma metáfora pode não ser óbvia à primeira vista. Tente mapear as seções principais do site conectando elementos do inventário de conteúdo para cada metáfora.

Depois do que pode ter sido uma experiência viva e entretida, você deve escolher uma metáfora ou uma composição delas para a estrutura do site. Lembre-se, nenhuma metáfora é perfeita. O site como um todo pode não ser explicável através de uma metáfora, mas talvez o sistema de navegação (ou partes menores do site) possam.

3. Esculpindo

Agora que você já tem uma idéia para a estrutura do site, você vai querer gravá-la em pedra. Você pode começar criando em texto um mapa hierárquico do site, chamado "listagem da estrutura do site".

As seções principais que você definiu anteriormente são as "raízes" da listagem da estrutura do site. Encaixe-as de acordo com sua idéia ou metáfora. Em seguida, mapeie a organização de cada seção com itens do inventário de conteúdo. Na medida em que você se aprofunda no site, faça a indentação dos níveis inferiores. Você irá repetir este procedimento várias vezes. Ao longo do tempo, focalize as partes mais específicas do site. Você deve terminar com uma listagem com visual mais ou menos assim:

Seção 1

Seção 1.1

Seção 1.2

Seção 2

Seção 2.1

Seção 2.2

Seção 2.2.1

Seção 2.2.2

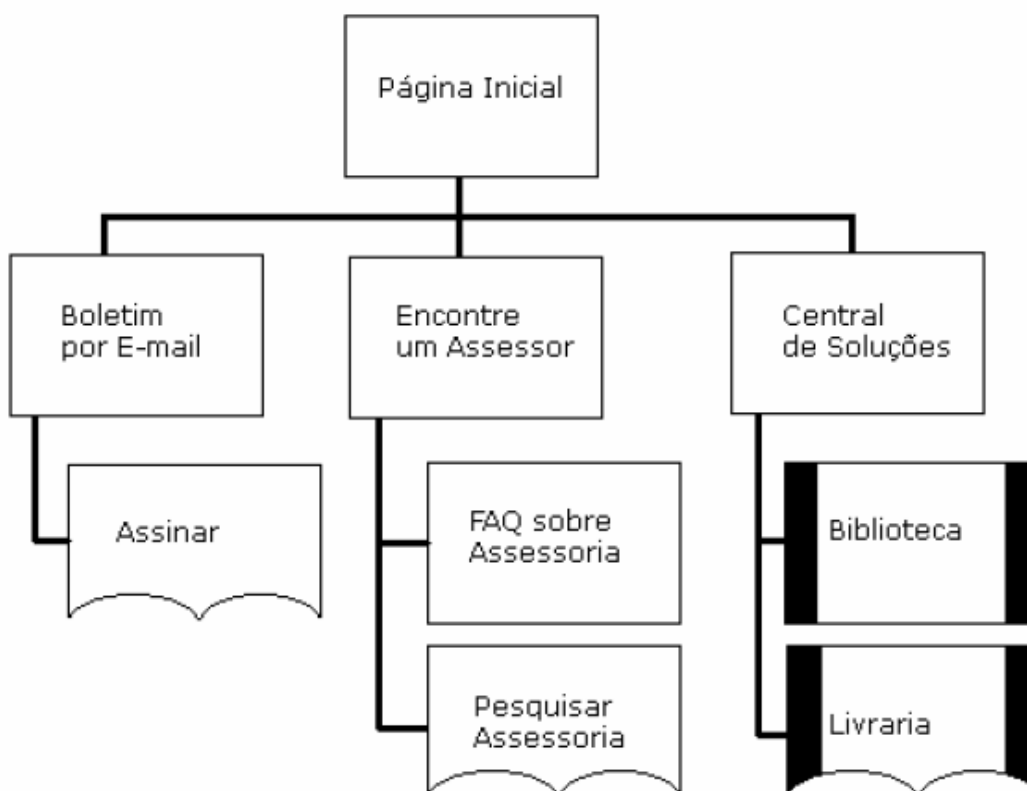
Seção 2.2.3

Seção 2.3

Seção 2.4

Seção 3

Em seguida você irá querer visualizar essa listagem. Muitas pessoas têm dificuldade em ver alguma coisa parecida com a listagem da estrutura do site e traduzi-la em entendimento de como o site irá funcionar. Plantas arquiteturais podem ajudar. Aqui está um exemplo:



Plantas arquiteturais são representações visuais da estrutura do site. São diagramas mostrando como os elementos do site estão agrupados e como eles se ligam ou se relacionam uns com os outros.

Você vai precisar fazer uma legenda que defina como os links internos e externos, componentes de página, páginas e grupos de páginas estão representados nas plantas. Você pode querer distinguir entre partes do site que executem uma função ou transação, partes do site que são geradas dinamicamente, e páginas constituídas meramente de texto. Se o seu site é grande, você pode ter que fazer várias plantas arquiteturais, começando com uma visão geral do site e ir trabalhando gradualmente com diagramas cada vez com um nível de detalhe maior.

4. Defina a Navegação

Como os usuários irão usar o site? Como eles irão ir de um lugar para outro? Como prevenir que se percam? Definir o sistema de navegação para o site soluciona esses problemas.

Dê uma olhada na listagem da estrutura do site. Quais são as seções principais? Essas são excelentes candidatas para o sistema de navegação global, que aparece em todas as páginas do site e possibilita aos usuários se deslocar rapidamente entre as seções. Se for possível, tente limitar o número de elementos da navegação global entre cinco e sete. Outra boa idéia é incorporar a marca do seu site - o logotipo da organização - na navegação global como parte do link de retorno à página principal do site.

A navegação local pode tomar diversas formas. Pode ser uma lista de tópicos, como pode ser visto no Yahoo e no GeoCities. Pode tomar a forma de um menu de opções como na área de membros do GeoCities. Ou ainda, pode ser uma lista de uns poucos itens relacionados.

É essencial que você documente o sistema de navegação global e o máximo de sistemas de navegação locais que você puder. Isso pode ser tão simples quanto compilar uma lista dos elementos que compõem cada sistema.

Por exemplo, o site Webmonkey tem um sistema de navegação global que pode ser documentado como uma lista: "O dispositivo de navegação global contém links para todas as seções principais em Webmonkey: design, HTML, HTML dinâmico, etc." Uma definição para uma navegação local poderia ser: "Para um artigo com diversas partes, uma lista com os links para cada parte aparece no final de cada página. Use o título da parte como link para aquela parte."

5. Documento de Design

Hora de documentar! Crie uma nova seção no seu documento de design chamada "Estrutura do Site". Escreva um resumo ou explicação metafórica sobre a idéia principal por trás da estrutura do site. Inclua a listagem da estrutura do site. Se a listagem da estrutura do site for muito longa, inclua uma versão reduzida, e inclua o restante como um apêndice. Junte as plantas arquiteturais e as inclua no documento de design. Documente os esquemas de navegação global e local. Como sempre, publique os resultados onde todos possam vê-lo.

Exemplo:

- 4 - Estrutura do Site
- 4.1 - Listagem da Estrutura do Site (ou Resumo)
- 4.2 - Plantas Arquiteturais
- 4.3 - Sistemas de Navegação Global e Local
- Apêndice C: Listagem da Estrutura do Site (opcional)

Você está indo bem - falta apenas uma lição!

Arquitetura da Informação - Tutorial - Lição 5

1. Design Visual

Agora você já sabe algumas coisas sobre o seu site: por que você o está construindo, quem é o público, o que vai estar no site (isto é, o conteúdo), e como tudo está estruturado. Você agora está pronto para trabalhar no design visual, que costuma ser o aspecto mais agradável do design de um site.

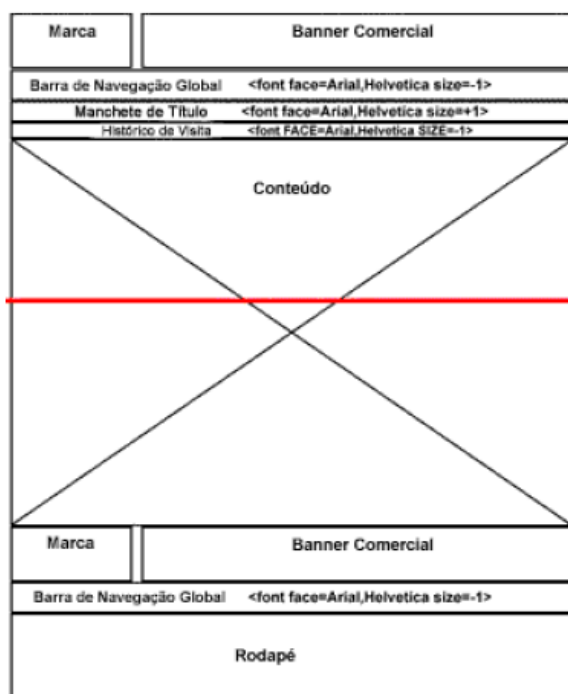
Um de seus principais motivos é proporcionar aos usuários uma sensação de localização. Eles precisam saber onde eles estão no site, por onde eles já passaram, e como chegar onde eles querem. Uma boa estrutura combinada com um design visual eficiente possibilita que os usuários construam uma imagem mental do mapa do site.

A meta desta lição é partir da estrutura do site e mapeá-la num design visual. Algumas ferramentas são úteis na criação do design. O primeiro passo é criar os grids de layout que definem a estrutura e organização do site em relação a como uma página irá aparecer. Então, esboços de design irão estabelecer um estilo visual geral. Os grids de layout combinados com os esboços de design irão trazer modelos de página, os quais por sua vez levarão à construção de protótipos funcionais na Web.

Neste ponto, você vai precisar da ajuda de designers gráficos, diretores de arte, e diretores de criação, bem como seu pessoal de produção.

2. Grids de Layout

Grids de layout são padrões (moldes) que descrevem páginas Web. Conteúdo - o foco de cada página - requer posicionamento proeminente. Você irá necessitar de blocos de espaço para a navegação global e local e integrar os demais aspectos do site que podem não fazer parte da estrutura do site. A marca da organização precisa estar presente em cada página. Publicidade e chamadas de patrocínio devem ser incorporadas ao design. Aqui está um exemplo de grid de layout:



Para se preparar, pegue a listagem da estrutura do site e faça uma lista de todos os tipos de página possíveis. Páginas individuais dentro do site devem ser muito similares na forma através de todas as seções principais. Pesquise no inventário de conteúdo, e então tente ficar com dois ou três tipos genéricos de página. Você deve começar fazendo o design para esses tipos e então usá-los como base para todos os demais tipos de página.

Para começar, use um bloco de esboços ou um programa gráfico de sua predileção. Crie um retângulo representando a página, e delinieie blocos para os elementos do seu design. Uma vez que o conteúdo é o elemento mais importante, comece com ele - ainda que seja um pouco complicado, na medida em que você ainda não sabe o que mais estará na página. Muitos outros elementos precisam ser considerados: branding (marca, logotipo, slogan), publicidade e patrocínio, navegação, títulos da página, gráficos do cabeçalho, e rodapés, incluindo copyrights.

Branding (que inclui marca, logotipo, slogan) representa um papel muito proeminente em todas as páginas porque informa aos usuários que eles ainda estão no site. Um lugar comum para o branding é o canto superior esquerdo da página.

Publicidade e patrocínio podem ser integrados de diversas maneiras. Talvez você tenha um banner comercial de tamanho completo (tipicamente 468 por 60 pixels) em todas as páginas. Você o coloca no topo? Ou o coloca debaixo do título de cada página? Como você integra o patrocínio? Nos gráficos do cabeçalho de cada página? Ou há um pequeno logotipo de patrocínio ao final de cada página? Todas essas são questões que você precisa responder.

Por fim, a navegação também tem um papel muito proeminente. A navegação global precisa ser consistente através de todas as páginas do site. Sistemas de navegação local podem mudar, dependendo do conteúdo, mas tente ser o mais consistente possível.

Este é um procedimento iterativo. Você irá precisar revisar os grids de layout diversas vezes. Você provavelmente irá querer fazer dois ou três layouts com estilos diferentes, se você tiver tempo.

3. Esboços de Design e Modelos de Página

Esboços de design são usados para estabelecer o visual e o estilo do site. Eles podem ser integrados à metáfora ou idéia da estrutura do site, mas isso nem sempre é necessário. Frequentemente, eles são feitos simultaneamente aos demais procedimentos da arquitetura da informação, de modo que você talvez já possa ter os esboços de design prontos e aprovados pelo cliente.

Os esboços não têm que necessariamente representar a estrutura ou organização. No entanto, os designers gráficos têm que saber o tamanho dos arquivos gráficos, bem como quaisquer outras restrições técnicas.

O próximo passo é criar modelos de página, que representam o site de fato, integrando os esboços de design com os grids de layout. Os modelos precisam ser o mais parecido possível com as páginas reais do site. Use seu programa gráfico favorito para manipular os esboços. Experimente cortar e colar as peças sobre seus respectivos lugares nos grids de layout. Outra opção é construir os modelos de página em HTML, usando as peças dos esboços de design como gráficos.

Os modelos de página são a base para um protótipo baseado na Web ou, se o seu site for pequeno o suficiente, a base para a construção do site final. Modelos de página precisam ser aprovados pelo cliente, apesar de poder ser suficiente ter a aprovação da estrutura do site e dos esboços de design para avançar com os protótipos.

Agora você completou os passos para modelar a arquitetura da informação para o seu site! Você tem todos os materiais necessários para construir um protótipo, e tudo o mais deve se encaixar a partir daí. Antes de você mergulhar na prototipação, adicione uma última seção no seu documento de design.

4. Documento de Design

Você está quase terminando. Você precisa apenas documentar o design visual do site. Crie uma nova seção no seu documento de design chamada Design Visual. Documente os grids de layout, e certifique-se de incluir os diagramas que você fez. Reúna os esboços de design, e os inclua no documento, bem como as imagens dos modelos de página. Inclua capturas de tela do protótipo baseado na Web, se for possível. O documento de design está completo agora, provendo uma minuciosa descrição do design do site. Será útil para construir o site, para adicionar conteúdo, e para atualizar o site quando esse momento inevitável chegar.

Exemplo:

- 5 - Design Visual
- 5.1 - Grids de Layout
- 5.2 - Esboços de Design
- 5.3 - Modelos de Página
- 5.4 - Protótipo baseado na Web

Você acaba de completar a última lição. Agora tudo o que é necessário para ser um verdadeiro arquiteto da informação é praticar bastante.

Texto original de **John Shiple**

Tradução de **João Henrique de Andrade Bruni**

1ª versão, revisão 1 – Uberlândia, 22 de abril de 2008.

Disponível em: < <http://www.jbruni.com.br/AI/Arquitetura-da-Informacao-Tutorial.pdf> >.

Acesso em: 07 jan. 2010.